

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN  
KINERJA KARYAWAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BPR UKABIMA GRUP**

**TESIS**



**Disusun oleh:  
Sudjut Budi Utomo  
NIM. 24  
1070028**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA  
2009**

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan lembaga perbankan resmi yang diatur berdasarkan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. BPR adalah salah satu jenis bank yang dikenal melayani golongan mikro, kecil, dan menengah dengan lokasi yang pada umumnya dekat dengan tempat masyarakat yang membutuhkan. Fungsi BPR tidak hanya sekedar menyalurkan kredit kepada pengusaha mikro, kecil, dan menengah, tetapi juga menerima simpanan dari masyarakat. Dalam penyaluran kredit kepada masyarakat diharapkan BPR menggunakan prinsip 3 T yaitu Tepat Waktu, Tepat Jumlah, dan Tepat Sasaran, karena proses pelayanan kreditnya yang relatif cepat, persyaratan lebih mudah dan sederhana serta diupayakan mengerti akan kebutuhan nasabahnya.

Industri BPR, suka atau tidak akan menghadapi persaingan yang ketat di segmen mikro dan kecil. Karena itu industri BPR harus melakukan perubahan agar menjadi lebih efisien, lebih transparan, lebih mengedepankan pelayanan jika ingin tetap eksis di segmen keuangan mikro dan kecil. Kedekatan institusi BPR dengan masyarakat atau nasabahnya yang sering diklaim sebagai keunggulan kompetitif sudah harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan.

Seperti sebuah perusahaan jasa pada umumnya, BPR juga menjalani usahanya dalam melayani pelanggan/nasabah. Seluruh kegiatan yang dilakukan

oleh suatu perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan/nasabah mengenai kepuasan yang dirasakan. Di era globalisasi ini, perusahaan selalu menyadari akan pentingnya faktor pelanggan. Oleh karena itu, mengukur tingkat kepuasan sangatlah perlu.

Terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan (Gerson, 2001: 18). Pertama, kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas. Kedua, kualitas layanan. Terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapat pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Ketiga, adalah emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila ia menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan tertentu. Keempat, adalah harga. Produk atau jasa yang memiliki kualitas sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan. Kelima, adalah biaya. Pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya yang tidak berlebihan atas suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release*. Dewasa ini semakin diyakini

bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa berkualitas dengan harga bersaing.

Menurut Schnaars pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya pelanggan yang puas memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1995: 24).

Menurut Gerson, yang diterjemahkan oleh Widyaningrum (2001 : 3), salah satu upaya untuk meningkatkan keuntungan perusahaan, baik perusahaan barang atau jasa adalah dengan memuaskan pelanggan atau nasabah. Pelanggan atau nasabah yang puas akan melakukan bisnis lebih banyak dan lebih sering dengan membeli atau bertransaksi, lebih banyak dan lebih sering. Mereka juga akan merekomendasikan Anda atau organisasi Anda kepada kerabat dan teman-temannya. Semakin puas seorang pelanggan, semakin banyak uang yang akan dibelanjakan atau ditransaksikannya. Bila barang atau jasa yang anda tawarkan terjual lebih banyak maka keuntunganpun semakin besar.

Semakin banyak produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen memiliki pilihan yang semakin beragam, akibatnya kekuatan tawar-menawar semakin besar. Hak-hak konsumenpun mulai mendapatkan perhatian yang besar, diantaranya hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari produsen atau penyedia produk maupun jasa. Layanan yang baik berakibat pada

kepuasan konsumen, sehingga konsumen bersedia atau tertarik untuk melakukan transaksi kembali dengan perusahaan.

Di samping itu, manusia merupakan sumber daya paling penting dalam usaha organisasi mencapai keberhasilan. SDM ini menunjang organisasi dengan karya, bakat, kreativitas, dorongan dan kinerja. Betapapun sempurnanya aspek teknologi dan ekonomi tanpa aspek manusia sulit kiranya tujuan-tujuan organisasi dapat tercapai.

Setiap organisasi dipengaruhi oleh perilaku organisasi yang merupakan pencerminan dari perilaku dan sikap para pelaku yang terdapat dalam organisasi tersebut demi mencapai tujuannya. Oleh karena itu, keberhasilan untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi tergantung dari perilaku dan sikap orang-orang dalam mensinergikan berbagai sumber daya, termasuk sumber daya manusia, sumber daya alam, ilmu pengetahuan dan teknologi. Dengan perkataan lain, keberhasilan mencapai tujuan tergantung kepada keandalan, kemampuan, dan kinerja karyawan yang mengoperasikan unit-unit kerja yang terdapat dalam organisasi bersangkutan.

PT. Usaha Karya Bina Mandiri (UKABIMA) yang memiliki empat buah BPR sebagai anak perusahaan yakni PT. BPR Ukabima Nindya Raharja, PT. BPR Bina Masyarakat Mandiri Sejahtera, PT. BPR Ukabima Lestari, dan PT. BPR Ukabima Sejahtera sebagai perusahaan jasa perbankan tidak mungkin menghindar dari realita persaingan industri jasa perbankan yang semakin meningkat. Dalam usahanya meningkatkan kepuasan nasabahnya sangat memperhatikan kinerja

karyawannya. Jika Kinerja Karyawan BPR dinilai baik, maka nasabah akan puas, tetapi jika buruk berakibat pada ketidakpuasan nasabah BPR itu.

Berdasarkan pengamatan peneliti terhadap fenomena yang terjadi di BPR Ukabima Group, selama tiga tahun terakhir (2006 – 2008), jumlah penabung, depositan, maupun debitur mengalami peningkatan. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa para nasabah merasa puas dengan kualitas layanan dan kinerja karyawan BPR Ukabima Group. Namun realita tersebut perlu diteliti lebih mendalam dalam suatu penelitian empiris. Berpijak dari keadaan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group ?
2. Adakah pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group ?
3. Adakah pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group.
2. Menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group.
3. Menganalisis pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Secara Teoretis

Penelitian dapat menambah kekayaan khasanah pengetahuan secara umum pada bidang manajemen sumber daya manusia dan secara khusus kualitas layanan, kinerja karyawan, dan kepuasan nasabah pada jasa perbankan, serta dapat digunakan sebagai referensi kepustakaan untuk menjadi landasan penelitian berikutnya di bidang yang sama di masa mendatang.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan untuk memahami lebih lanjut tentang kualitas layanan, kinerja karyawan, dan kepuasan nasabah BPR Ukabima Group yang dapat digunakan sebagai dasar dalam membuat kebijakan perusahaan.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Kepuasan Nasabah**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah**

Beberapa pakar memberikan definisi kepuasan nasabah antara lain :

Day menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wilkie mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel, et al. Menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Kotler, et al. menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 1995 : 24).

Menurut Gerson, yang diterjemahkan oleh Hesti Widyaningrum :

Definisi kepuasan pelanggan yaitu bila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya nasabah merasa puas. Jika kita membeli suatu barang, maka kita berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik, jika tidak maka kita pastilah akan kecewa (2001 : 3).



Definisi di atas biasa digunakan untuk perusahaan atau organisasi yang menyediakan produk dalam menjalankan usahanya, namun definisi di atas bisa digunakan untuk perusahaan jasa dengan mengganti kata pelanggan dengan nasabah.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan kinerja suatu produk atau jasa. Jika suatu produk atau jasa tersebut berfungsi sesuai dengan harapan maka nasabah akan puas dan sebaliknya jika suatu produk atau jasa tidak bisa berfungsi sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan merasa tidak puas.

Pada umumnya definisi yang diberikan di atas menitik beratkan pada kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk atau jasa, pengertian tersebut juga dapat diterapkan dalam menilai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat.

#### **2.1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Menurut Wellington yang diterjemahkan oleh Alexander Sindoro (1998: 231), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah :

1. Produk

Produk yang beraneka macam, memiliki kualitas yang bagus, dan dikemas dengan baik akan mempengaruhi kepuasan nasabah.

2. Penjualan

Sikap penjual/karyawan yang melayani dengan sopan, mau membantu nasabah yang membutuhkan bantuan dengan cepat, sesuai dengan kebutuhan,

ramah dan nyaman, didukung dengan penataan barang yang rapi dan bagus serta didukung dengan lingkungan kantor yang memiliki suasana yang nyaman membuat nasabah akan puas.

### 3. Purna jual

Penanganan keluhan yang cepat dan tanggap yang diberikan kepada nasabah yang kurang puas membuat nasabah akan merasa nyaman dalam melakukan transaksi, sehingga nasabah akan puas.

### 4. Lokasi

Lokasi yang letaknya mudah dijangkau keamanan, dan kenyamanan di lokasi juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu seperti lampu penerangan, luas ruangan, parkir.

### 5. Waktu

Perusahaan menyediakan waktu sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah.

Sedangkan menurut Cravens yang diterjemahkan oleh Lina Salim (1996), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah :

#### 1. Sistem Pengiriman

Memindahkan produk dari produsen ke konsumen atau pemakai akhir dalam bisnis biasanya meliputi saluran distribusi dari pemasok, pabrik, dan perantara. Untuk dapat memuaskan konsumen, jaringan ini harus berfungsi sebagai unit yang terpadu dan terkoordinir, dimana semua anggotanya mengerti dan menanggapi kebutuhan dan keinginan konsumen.

#### 2. Performa Produk atau Jasa

Performa dan keunggulan suatu produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

### 3. Citra

Citra atau merk perusahaan yang baik merupakan keunggulan bersaing yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dari sudut positif. Terbentuknya citra merk (*brand image*) dan nilai merk (*brand equity*) adalah pada saat konsumen memperoleh pengalaman yang menyenangkan dengan produk.

### 4. Hubungan Harga dan Nilai

Pembeli menginginkan nilai yang ditawarkan merk sesuai dengan harga yang diberikan, oleh karenanya terdapat hubungan yang menguntungkan antara harga dan nilai merk yang dipromosikan oleh perusahaan sebagai salah satu nilai yang unik sebagai harganya. Di lain pihak manajemen memutuskan untuk bersaing atas dasar harga rendah di antara merk-merk dimana para pembeli sudah menetapkan nilai yang seimbang.

### 5. Kinerja atau Prestasi Karyawan

Kinerja produk dan sistem pengiriman tergantung pada bagaimana semua bagian organisasi mempengaruhi konsumen, baik hal-hal yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan. Bisnis telah menemukan bahwa kesadaran akan keinginan konsumen dan pelatihan karyawan membantu mereka untuk memenuhi tanggung jawabnya.

### 6. Persaingan

Kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan konsumen dan merupakan peluang untuk memperoleh keunggulan bersaing.

### 2.1.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler, yang dikutip Tjiptono (2000), ada 4 metode dalam pengukuran kepuasan nasabah, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang berfokus pada nasabah (*customer-centered*) mempermudah nasabahnya untuk memberikan saran dan keluhan. Misalnya dengan menyediakan kotak saran komentar. Informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. Belanja siluman

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan nasabah adalah dengan membayar orang-orang untuk bertindak sebagai pembeli potensial untuk melaporkan temuan-temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami dalam membeli produk perusahaan dan produk pesaing. Para pembelanja siluman dapat menyampaikan masalah tertentu untuk menguji apakah staf penjualan perusahaan menangani situasi tersebut dengan baik. Jadi, seorang pembelanja siluman dapat mengeluh tentang perlakuan yang diterima sebagai “nasabah”.

3. Analisa kehilangan nasabah (*lost customer analysis*)

Perusahaan berusaha menghubungi nasabah yang berhenti membeli atau berganti pemasok agar memahami mengapa hal itu terjadi. Hal ini diperlukan usaha yang mendalam untuk mempelajari kegagalan perusahaan. Untuk itu

bukan saja wawancara keluar (*exit interview*) saja yang penting, tetapi pemantauan tingkat kehilangan pembeli (*customer loss rate*) juga harus diperhatikan oleh perusahaan, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan nasabahnya.

#### 4. Survei kepuasan nasabah

Penelitian menunjukkan bahwa bila para nasabah tidak puas dengan satu dari empat pembelian, kurang dari 5 % nasabah tidak puas akan mengeluh, kebanyakan nasabah akan membeli lebih sedikit atau berganti pemasok daripada mengajukan keluhan. Oleh karena itu, perusahaan-perusahaan yang responsif memperoleh ukuran kepuasan nasabah secara langsung dengan melakukan survei berkala, yaitu dengan mengirim daftar pertanyaan atau menelpon nasabah-nasabah terakhir perusahaan sebagai sampel acak dan menanyakan apakah mereka amat puas, puas, biasa saja, kurang puas, atau amat tidak puas dengan berbagai aspek kinerja perusahaan. Perusahaan juga dapat meminta pendapat pembeli tentang kinerja para pesaingnya.

#### 2.1.1.4 Dimensi Kepuasan Nasabah

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono, ada delapan dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi Kepuasan Nasabah, yaitu :

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk-produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap. Misalnya kelengkapan interior atau eksterior seperti *dash board*, *AC*, *Sound system*, dan sebagainya.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau kegagalan.

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, misalnya tentang penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Biasanya karena kurang pengetahuan pembeli akan atribut atau ciri-ciri produk yang akan dibeli, maka pembeli mempersepsikan kualitas dari aspek harga, nama merk, iklan, reputasi perusahaan, maupun negara pembuatnya (2000 : 68-69).

Sedangkan menurut Parasuraman dkk yang dikutip Tjiptono, ada lima dimensi pokok yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan nasabah yaitu

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*reponsiveness*), yaitu keinginan para staf membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya, bebas dari resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan para nasabah (2000 : 70).

### **2.1.2 Kualitas Layanan (*Service Excellence*)**

Definisi layanan menurut Kotler, yang dikutip oleh Sugiarto adalah :

Kualitas layanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, nasabah, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Dalam hal ini terjadi komunikasi batin antara kedua belah pihak dan kepuasan yang diperoleh tergantung pada situasi saat terjadinya interaksi pelayanan tersebut (1990 : 36).

Lebih lanjut Cronin dan Taylor (Altman & Helms, 1995: 45) mengatakan *"Service quality is the measure of how well the service level delivered matches customer expectation"*. Menurut definisi di atas kualitas pelayanan adalah

penukaran seberapa baik tingkatan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Baik buruknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan nasabah. Layanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, tetapi merupakan interaksi sosial dengan subjektivitas penuh, lebih tergantung pada nilai, perasaan, dan perilaku. Layanan yang baik adalah apa yang konsumen yakini tepat untuk didapatkan dan apa yang konsumen rasakan lebih bernilai dari pada sekedar harga. Untuk itu dibutuhkan strategi pelayanan yang baik sebagai sarana menciptakan kepuasan dan kesetiaan nasabah.

Kualitas layanan jasa pada hakikatnya bertujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa. Guna memuaskan nasabah, perusahaan bisa menggunakan *service excellence* atau layanan unggul. Menurut Elhaitammy yang dikutip oleh Tjiptono "layanan unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani nasabah secara memuaskan" (2000 : 58).

Layanan unggul ini memiliki empat unsur pokok yaitu :

1. Kecepatan, meliputi : cepat kerjanya dengan hasil baik, cepat tanggap terhadap suatu permasalahan, dan selalu siap melayani konsumen.
2. Ketepatan, meliputi : tepat dalam bidangnya, tepat dalam waktu, menguasai pengetahuan dan keterampilan yang mendukung, tepat dalam menangani keluhan.
3. Keramahan, meliputi : sopan, ramah dalam berbicara, dan rapi dalam berpakaian dan penampilan.

4. Kenyamanan, meliputi : tempat dan ruangan yang memberikan rasa nyaman kepada konsumen.

Kualitas layanan memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen, dengan memaksimalkan pelayanan kepada nasabah atau nasabah yang menyenangkan dan meminimalkan pelayanan yang kurang menyenangkan yang pada akhirnya dengan kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen.

Dari apa yang disampaikan di atas, maka pengertian kualitas layanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan untuk mencapai kepuasan nasabah.

### **2.1.3 Kinerja Karyawan**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kinerja dan Penilaian Kinerja**

Beberapa pengertian tentang kinerja diantaranya adalah menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, pengertian kinerja adalah ”apa yang dicapai, prestasi yang dicapai, prestasi yang dilihat, atau juga kemampuan kerja: (2001 : 431).

Sedangkan Suyadi Prawirosentono mendefinisikan kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (1999 : 2).

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja dari seseorang atau sekelompok orang yang tidak



hanya terwujud hasil fisik saja, tetapi meliputi kemampuan kerja, disiplin, rasa tanggung jawab, kesetiaan, kejujuran, kerja sama, prakarsa, kepemimpinan dan sebagainya yang dilakukan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi secara legal, dan sesuai dengan moral dan etika.

### **2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Menurut Prawirosentono, secara umum ada empat faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, yaitu :

#### **1. Efektivitas dan Efisiensi**

Efektivitas suatu organisasi adalah bila tujuan organisasi tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan. Bila pengorbanannya dianggap terlalu besar, maka dapat dikatakan tidak efisien. Menurut Handoko, *efisien* adalah kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar sedangkan efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (1995 : 7).

#### **2. Otoritas dan Tanggung Jawab**

Faktor otoritas dan tanggung jawab merupakan faktor penting dalam mengefektifitaskan kinerja organisasi. Masing-masing anggota organisasi mengetahui apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Menurut Bernard seperti yang diterjemahkan oleh

Prawirosentono (1999 : 30), otoritas adalah hak seseorang untuk memberikan perintah (kepada bawahan). Sedangkan tanggung jawab adalah bagian yang tidak terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut. Bila ada wewenang berarti dengan sendirinya muncul tanggung jawab.

### 3. Disiplin

Disiplin secara umum mengandung pengertian taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan di mana dia bekerja. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar, sehingga hal tersebut akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi.

### 4. Inisiatif

Inisiatif seorang (atasan atau bawahan) berkaitan dengan daya pikir kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Dengan kata lain, inisiatif peserta organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi yang bersangkutan. Jadi inisiatif sangat dibutuhkan dalam upaya menyelesaikan suatu pekerjaan. Tanpa adanya inisiatif maka suatu pekerjaan tidak akan tercapai atau terselesaikan, tujuannya secara efektif dan efisien. Oleh karena itu setiap pekerja harus menggali daya pikirnya untuk mencari berbagai macam inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaannya.

### **2.1.3.3 Tujuan Penilaian Kinerja**

Penilaian Kinerja sangat penting dalam suatu organisasi dalam rangka mengembangkan produktivitas sumber daya manusia. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan manajer dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang kegiatan mereka. Secara lebih rinci tujuan penilaian kinerja menurut Tulus, yaitu :

1. Untuk memperoleh dasar pengambilan keputusan promosi, transfer, atau penurunan pangkat dan PHK.
2. Sebagai kriteria bagi kesahihan sarana-sarana seleksi dan program-program pelatihan.
3. Untuk mengalokasikan imbalan-imbalan bagi para karyawan.
4. Untuk meyakinkan umpan balik bagi perorangan yang dapat menunjang pengembangan diri dan karirnya dan dengan demikian menjamin efektivitas perusahaan (1995 : 127).

Menurut penulis tujuan penilaian kinerja dalam penelitian ini yaitu untuk memberikan gambaran tentang berbagai macam pelaksanaan pekerjaan yang telah dilakukan sehingga sasaran yang diteliti bisa instropeksi terhadap kinerja mereka, dan selanjutnya menindak lanjuti kearah kinerja yang lebih baik lagi. Selain itu, individu maupun organisasi secara keseluruhan sehingga nantinya bisa memacu perkembangannya.

### **2.1.3.4 Manfaat Penilaian Kinerja**

Menurut Hasibuan manfaat penilaian kinerja atau prestasi kerja, yaitu :

1. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk promosi, pemberhentian, dan penetapan besarnya balas jasa.
2. Untuk mengukur prestasi kerja yaitu sejauh mana karyawan bisa sukses dalam pekerjaan.
3. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas strategi di dalam perusahaan.
4. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, dan peralatan kerja.

5. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan dan latihan bagi karyawan yang berada dalam organisasi.
6. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan.
7. Sebagai alat untuk mendorong atau membiasakan para atasan untuk mengobservasi perilaku bawahan supaya diketahui minat dan kebutuhan bawahannya.
8. Sebagai alat untuk memperbaiki dan mengembangkan kecakapan karyawan.
9. Sebagai dasar untuk memperbaiki dan mengembangkan uraian pekerjaan. (1994 : 100).

Menurut penulis manfaat penilaian kinerja yaitu sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang digunakan untuk pengembangan sumber daya organisasi atau perusahaan, untuk mengukur prestasi kerja karyawan, dan sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas kegiatan organisasi atau perusahaan. Dengan demikian akan diketahui seberapa besar pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan tersebut dan selanjutnya akan dilakukan perbaikan terhadap kinerja yang lampau.

## **2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu**

Penelitian tentang kualitas layanan, kinerja karyawan, dan kepuasan nasabah/konsumen telah banyak dilakukan antara lain seperti di bawah ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Eny Sulastri (2001) dengan judul penelitian Hubungan Antara Pelayanan Jasa Pendidikan dan Daya Tarik Tempat dengan Kepuasan Konsumen pada Kelas IPA dan IPS di Lembaga Pendidikan Primagama Sub Cabang Jalan C. Simanjuntak Yogyakarta. Hasil dari penelitiannya adalah ada hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan jasa pendidikan dengan kepuasan konsumen dan ada hubungan yang positif dan signifikan antara daya tarik tempat dengan kepuasan konsumen serta ada hubungan yang positif dan

signifikan antara pelayanan jasa pendidikan dan daya tarik tempat secara bersama-sama dengan kepuasan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2003) dengan judul penelitian Hubungan Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran dan Persepsi Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Di *Show Room* Motor Nasha Yogyakarta hasil penelitiannya adalah ada hubungan yang positif dan signifikan antara Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran dengan Kepuasan Nasabah serta ada hubungan yang positif dan signifikan antara Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran dan Persepsi Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen secara bersama-sama dengan Kepuasan Nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Dodik Agung Indra dan Tri Gunarsih (2008) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar hasil penelitiannya adalah (a) variabel bebas *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible* secara individual berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, (b) variabel bebas *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan debitur di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar, dan (c) Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk kredit perorangan sebesar 0,898. Ini menunjukkan sebesar 89,8 % variabel *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible* mampu mempengaruhi variabel kepuasan nasabah secara signifikan, sedangkan sebesar 11,2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) kredit kelompok sebesar 0,820 artinya sebesar 82,0 % variabel *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible* mampu mempengaruhi variabel

kepuasan nasabah secara signifikan, sedangkan sebesar 18,0 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

## **2.3 Kerangka Konseptual**

### **2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah**

Konsumen berharap pada suatu organisasi bahwa ia bisa memenuhi apa yang konsumen harapkan. Kualitas layanan yang meliputi berbagai macam kebijakan dan aturan yang memberikan kemudahan-kemudahan kepada nasabah untuk bertransaksi dan segala fasilitas yang disediakan untuk kenyamanan selama bertransaksi memberikan nilai tambah pada BPR dalam tujuannya untuk memuaskan para nasabahnya. Pembangunan gedung yang lebih representatif, perekrutan karyawan yang profesional, aturan administrasi yang lebih mudah dan tambahan fasilitas akan membuat nasabah merasa senang sehingga akan menimbulkan perasaan puas. Namun, bila nasabah dilayani dengan tidak baik akibatnya nasabah merasa kecewa, dan tidak puas sehingga nasabah tidak akan setia dengan BPR dan ini akan sangat merugikan bagi BPR sendiri.

Dari uraian di atas bisa diduga bahwa Kualitas Layanan yang diberikan oleh karyawan akan mempengaruhi Kepuasan Nasabah. Semakin tinggi Kualitas Layanan yang diberikan, maka nasabah akan semakin puas. Sebaliknya jika Kualitas Layanan yang diberikan rendah maka nasabah akan merasa kecewa.

### **2.3.2 Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah**

Seperti diketahui bahwa suatu organisasi hidup karena adanya manusia yang menggerakkannya yaitu para karyawannya. Suatu lembaga atau organisasi

jasa dalam upaya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, salah satunya yaitu kepuasan nasabah atau nasabahnya harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh karyawan yang berperan aktif dalam mencapai tujuan lembaga atau organisasi yang bersangkutan.

Keikutsertaan karyawan dalam organisasi diatur dengan pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas. Namun demikian hendaknya harus didukung dengan perilaku disiplin dari setiap karyawan dan usaha setiap karyawan untuk memberikan perlakuan yang baik kepada para nasabah dan nasabahnya sehingga mereka akan merasa puas. Hal itu mencerminkan apakah organisasi berjalan secara efektif dan efisien.

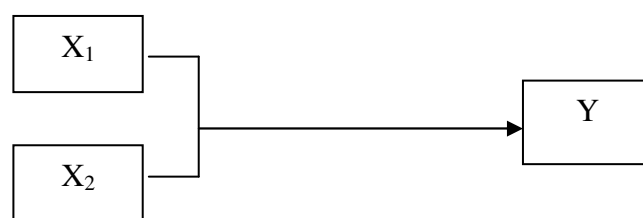
Kepuasan nasabah terhadap penggunaan jasa yang diberikan oleh suatu organisasi jasa seperti BPR, tergantung dari kinerja karyawan BPR. Seorang nasabah bisa mengalami derajat kepuasan. Jika kinerja kurang dari harapan, nasabah akan kecewa. Jika kinerja karyawan sependan dengan harapan, nasabah akan merasa puas dan jika kinerja karyawan melebihi harapan, maka nasabah akan sangat puas.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diduga bahwa kinerja karyawan akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Semakin profesional kinerja karyawan yang ada dalam sebuah perusahaan atau organisasi jasa maka nasabah atau nasabah akan merasa puas.

### 2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Secara Bersama-Sama terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan dan kinerja karyawan merupakan dua faktor penting dalam upaya organisasi untuk mencapai kepuasan nasabah. Tidak semua nasabah akan puas karena pelayanannya yang diberikan sesuai dengan harapan mereka, tetapi kinerja dari setiap karyawan dalam suatu organisasi juga sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Walaupun suatu organisasi jasa telah memberikan layanan yang baik berupa kebijakan dan aturan yang memberikan kenyamanan selama bertransaksi, tetapi tidak didukung dengan kinerja karyawan yang melaksanakannya, maka sulit kiranya suatu organisasi bisa memuaskan nasabahnya. Kualitas layanan yang didukung oleh kinerja karyawan akan membuat nasabah merasa puas.

Pengaruh antar variabel dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 : Model Penelitian

Keterangan :

- $X_1$  : Kualitas Layanan
- $X_2$  : Kinerja Karyawan
- $Y$  : Kepuasan Nasabah
- \_\_\_\_\_ : Garis Pengaruh



## **2.4 Hipotesis Penelitian**

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh yang positif Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group.

H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh yang positif Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group.

H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh yang positif Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group.

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian *ex-post facto*. Penelitian *ex-post facto* adalah penelitian yang berusaha mengungkapkan fakta dan data yang telah ada tanpa melakukan atau memanipulasi pada variabel yang diteliti. Penelitian ini juga bersifat korelasional, karena mencari hubungan antar variabel yang diteliti. Sedangkan analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu menggunakan angka-angka untuk menyimpulkan hasil penelitian.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Jika populasi kurang dari 100, lebih baik diambil semua, maka penelitian itu disebut penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlahnya besar atau lebih dari 100 dapat diambil antara 10% - 25% atau 20% - 25% sebagai sampel penelitian. Berdasarkan hal tersebut di atas maka penelitian ini adalah penelitian sampel karena populasinya berjumlah besar atau lebih dari 100 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah BPR Ukabima Group yang menyimpan uang dan meminjam uang di BPR Ukabima Group. Dalam penelitian ini populasinya adalah semua nasabah yang menyimpan dan meminjam uang di BPR Ukabima Group yang tercatat sampai akhir bulan Desember 2008. Jumlah sampel diambil berdasarkan rumus (Slavin dalam Sugiyono, 2005: 40):

$$n = \left( \frac{N}{1 + N e^2} \right)$$

Di mana

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (nasabah sampai akhir bulan Desember 2008)

e = error estimasi (10%)

Adapun jumlah sampel yang akan diambil di masing-masing BPR Ukabima Group diambil menggunakan teknik *proportional random sampling*. Jumlah responden penelitian 388 orang.

Adapun cara penghitungan jumlah responden penelitian ini dapat dilihat pada Lampiran 1. Rangkuman hasil penghitungan di atas dapat dilihat pada tabel 3.1 di bawah ini.

**Tabel 3.1. Responden Penelitian**

No	Nama BPR	Populasi (N)	Sampel (n)
1	PT. BPR Ukabima Nindya Raharja	3.139	97
2	PT. BPR Ukabima Sejahtera	2.500	96
3	PT. BPR Ukabima Lestari	3.860	97
4	PT. BPR BMMS	5.763	98
<b>Total</b>		15.262	388

Sumber: Data Primer yang Diolah (2009)

### 3.3 Definisi Operasional

3.3.1 Kualitas Layanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh BPR Ukabima Group dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya. Berdasarkan kesimpulan teori yang diajukan maka indikatornya adalah:

- a. kualitas karyawan,
- b. pelayanan administrasi, dan
- c. fasilitas.

3.3.2 Kinerja Karyawan adalah hasil kerja dari karyawan BPR Ukabima Group yang dinilai oleh nasabah. Indikatornya meliputi:

- a. efektivitas dan efisiensi,
- b. tanggung jawab terhadap pekerjaan,
- c. disiplin, dan
- d. penyelesaian masalah.

3.3.3 Kepuasan Nasabah adalah kepuasan yang dirasakan oleh nasabah BPR Ukabima Group. Indikatornya meliputi:

- a. bukti langsung,
- b. keandalan,
- c. daya tanggap,
- d. jaminan, dan
- e. empati.

### **3.4 Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini ada dua variabel yang diteliti yaitu :

3.4.1 Variabel bebas, terdiri dari kualitas layanan yang digambarkan dengan simbol  $X_1$  dan kinerja karyawan yang digambarkan dengan  $X_2$ . Adapun indikator variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) meliputi Kualitas Karyawan, Pelayanan Administrasi, dan Fasilitas, sedangkan indikator variabel kinerja karyawan ( $X_2$ ) meliputi Efektivitas dan Efisiensi, Pembagian Tugas dan Tanggung jawab, Disiplin, dan Penyelesaian Masalah.

3.4.2 Variabel terikat, yaitu kepuasan nasabah yang digambarkan dengan simbol Y. Adapun indikator variabel Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati.

### **3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di BPR milik PT. Ukabima Group yang terdiri dari empat BPR yakni :

1. BPR Ukabima Nindya Raharja yang beralamat di Jalan Tentara Pelajar 97 Wonosari Gunung Kidul.
2. BPR Bina Masyarakat Mandiri Sejahtera yang beralamat di Jalan Kaliworo Sumber Sari Jogonalan Klaten.
3. BPR Ukabima Lestari yang beralamat di Jalan Budi Mulia 2B Kelurahan Pasar Padi Kecamatan Rangkui Pangkal Pinang Bangka Belitung.
4. BPR Ukabima Sejahtera yang beralamat di Jalan Kendeng 307 Sidanegara Cilacap.

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Bulan Januari sampai dengan bulan Februari 2009. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah BPR Ukabima Group.

### **3.6 Prosedur Pengambilan Data**

#### **3.6.1 Data Primer**

Jenis data ini diperoleh dengan melakukan observasi secara langsung melalui riset lapangan. Riset lapangan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Survei langsung ke BPR Ukabima Gorup.
2. Kuesioner, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan berbentuk pilihan untuk dipilih oleh responden sesuai dengan kondisi yang dialaminya. Kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan data yang bersifat kuantitatif dan relevan dengan penelitian. Kuesioner tersebut terdiri dari:

- a. Bagian 1

Berisi pertanyaan pertanyaan pribadi untuk mengetahui karakteristik responden

- b. Bagian 2

Berisi pertanyaan-pertanyaan untuk mendapatkan data tentang kuliatas layanan, kinerja karyawan, dan kepuasan nasabah.

### **3.6.2 Data Sekunder**

Data jenis ini dapat diperoleh dengan melakukan studi pustaka, yaitu dengan mempelajari dan meneliti literatur-literatur yang berkaitan dengan topik penelitian. Data sekunder juga dapat diperoleh dari data historis yang dimiliki oleh BPR Ukabima Group. Pengumpulan data sekunder dimaksudkan untuk memperoleh tambahan informasi serta melengkapi penelitian.

### **3.7 Instrumen Penelitian**

”Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati” (Sugiyono, 2005 : 97). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner yang berisi

butir-butir pertanyaan untuk dijawab oleh responden. Angket menggunakan model skala bertingkat dengan 4 alternatif jawaban.

Kisi-kisi penyusunan instrumen disusun dalam tabel sebagai berikut.

**Tabel 3.2 Kisi-kisi Pengembangan Instrumen Sebelum Uji Coba**

Variabel	Indikator	No Item
Kualitas Layanan	1. Kualitas Karyawan	1, 2, 3
	2. Pelayanan Administrasi	4, 5, 6
	3. Fasilitas	7,8
Kinerja Karyawan	1. Efektivitas dan Efisiensi	9, 10
	2. Tanggung jawab	11, 12
	3. Disiplin	13, 14
	4. Penyelesaian Masalah	15, 16, 17
Kepuasan Nasabah	1. Bukti Langsung	18,19,20,21
	2. Keandalan	22, 23
	3. Daya Tanggap	24, 25
	4. Jaminan	26, 27, 28
	5. Empati	29, 30, 31

Penetapan skor yang diberikan pada tiap-tiap butir instrumen adalah butir instrumen yang berbentuk pertanyaan. Untuk pernyataan positif, pemberian skor terhadap masing-masing butir adalah skor 4 untuk jawaban A, skor 3 untuk jawaban B, skor 2 untuk jawaban C, skor 1 untuk jawaban D. untuk butir instrumen yang berbentuk pernyataan negatif, pemberian skor terhadap masing-masing butir adalah skor 1 untuk jawaban A, skor 2 untuk jawaban B, skor 3 untuk jawaban C, skor 4 untuk jawaban D.

### 3.8 Uji Coba Instrumen

Sebelum angket penelitian dipergunakan dalam penelitian sesungguhnya, angket tersebut diujicobakan terlebih dahulu. Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun benar-benar merupakan instrumen

yang baik. Baik-buruknya instrumen akan mempengaruhi benar-tidaknya data yang didapat.

Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel. Uji coba instrumen dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumennya, sehingga dapat diketahui layak tidaknya instrumen yang digunakan dalam penelitian. Uji coba instrumen ini akan dilakukan kepada 30 orang nasabah BPR Ukabima Group di luar sampel penelitian.

### 3.8.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Uji ini dilakukan dengan melihat korelasi atau skor masing-masing item pertanyaan dengan skor total. Perhitungan dilaksanakan dengan rumus korelasi *product moment* sebsagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- $N$  : Jumlah responden
- $\sum XY$  : Jumlah perkalian antara X dan Y
- $\sum X^2$  : Jumlah dari X kuadrat
- $\sum Y^2$  : Jumlah dari Y kuadrat (Sugiyono, 2005 : 182).

Dasar pengambilan keputusan jika  $r$  hitung lebih besar  $r$  tabel maka butir-butir soal tersebut valid dan jika  $r$  hitung lebih kecil  $r$  tabel maka butir-butir soal tersebut tidak valid atau gugur.

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila dapat memberikan hasil yang sama bila dipakai untuk mengukur ulang. Perhitungan uji reliabilitas dengan teknik alpha dengan rumus :



$$r_n = \frac{K}{(K-1)} + \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t}$$

Keterangan :

r : reliabilitas instrumen

k : banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$  : jumlah varians butir

$\sigma t^2$  : varians total

(Suharsimi Arikunto, 2002 : 162).

Dasar pengambilan keputusan jika r alpha hitung lebih besar r alpha tabel maka item variabel tersebut valid dan jika r alpha hitung lebih kecil r alpha tabel maka item variabel tersebut tidak valid atau gugur.

Untuk menguji signifikan atau tidaknya koefisien reliabilitas tersebut, maka harga koefisien reliabilitas yang diperoleh atau r hitung dikonsultasikan dengan pedoman tabel sebagai berikut :

**Tabel 3.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

(Sugiono, 2005 : 183)

### 3.9 Hasil Uji Coba Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Berdasarkan indikator yang telah disusun, selanjutnya dijabarkan menjadi 31 butir pertanyaan yang terdiri dari 8 pertanyaan untuk indikator variabel Kualitas Layanan, 9 pertanyaan untuk indikator variabel Kinerja Karyawan, dan 14 pertanyaan untuk indikator variabel Kepuasan Nasabah selanjutnya diujicobakan kepada 30 responden.

Setelah dilakukan pengolahan data menggunakan *software SPSS* diperoleh harga *Pearson Corelation* atau *r* hitung. Langkah selanjutnya mencari harga *r* tabel untuk  $df = 30-2 = 28$ , pada taraf signifikansi 5% diperoleh harga 0,239. Setelah dilakukan perbandingan antara *r* hitung dan *r* tabel ternyata harga *r* hitung dari semua butir pertanyaan ketiga variabel yaitu Kualitas Layanan, Kinerja Karyawan, dan Kepuasan Nasabah lebih besar dari *r* tabel (*r* hitung > *r* tabel).

Kesimpulan yang dapat diambil adalah butir pertanyaan valid berjumlah 30 item, sementara butir yang gugur sebanyak 1 item, dan dapat dilanjutkan untuk uji reliabilitas. Hasil selengkapnya untuk uji validitas dapat dilihat pada Lampiran 4.

### 3.9.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas dan didapatkan butir-butir yang sah, selanjutnya butir-butir tersebut diuji keandalannya (reliabilitas). Uji reliabilitas dihitung dengan menggunakan koefisien alpha dengan bantuan komputer *software SPSS* diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 3.4 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Koef. Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Layanan	0.7550	(Kuat) Reliabel
Kinerja Karyawan	0.7569	(Kuat) Reliabel
Kepuasan Nasabah	0.7509	(Kuat) Reliabel

Terlihat dari rangkuman hasil uji reliabilitas di atas memiliki tingkat keandalan kuat dengan koefisien alpha untuk alat ukur Kualitas Layanan sebesar 0,7550, Kinerja Karyawan sebesar 0,7569, dan Kepuasan Nasabah sebesar 0,7509. Hasil selengkapnya untuk uji reliabilitas dapat dilihat pada Lampiran 5.

Berdasarkan hasil uji coba validitas dan reliabilitas instrumen di atas, maka kisi-kisi instrumen yang digunakan dalam penelitian sebenarnya dapat dilihat berikut ini.

**Tabel 3.5 Kisi-kisi Pengembangan Instrumen Setelah Uji Coba**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>No Item</b>
Kualitas Layanan	1. Kualitas Karyawan	1, 2
	2. Pelayanan Administrasi	3, 4, 5
	3. Fasilitas	6, 7
Kinerja Karyawan	4. Efektivitas dan Efisiensi	8, 9
	5. Tanggung jawab	10, 11
	6. Disiplin	12, 13
	7. Penyelesaian Masalah	14, 15, 16
Kepuasan Nasabah	8. Bukti Langsung	17,18,19,20
	9. Keandalan	21, 22
	10. Daya Tanggap	23, 24
	11. Jaminan	25, 26, 27,
	12. Empati	28, 29, 30

### 3.10 Model dan Teknik Analisis Data

#### 3.10.1 Analisis Regresi Berganda

Pengujian hipotesis satu sampai dengan tiga dilakukan dengan menganalisis data yang dilakukan melalui beberapa tahapan dengan memasukkan data kuantitatif yang didapatkan dari kuesioner yang sudah terkumpul. Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan *software* SPSS. Adapun rumus regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e_i$$

Keterangan:

Y = kepuasan nasabah

X<sub>1</sub> = kualitas layanan

X<sub>2</sub> = kinerja karyawan

e<sub>i</sub> = *stochastic error term*

Selanjutnya dilakukan analisis terhadap *goodness of fit* suatu model yakni Koefisien determinasi ( $R^2$ ). Koefisien ini pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel terikat.  $R^2$  digunakan untuk mengetahui ketepatan atau kecocokan suatu garis regresi yang diterapkan terhadap suatu kelompok data hasil observasi dan untuk mengukur besarnya proporsi (%) atau variasi perubahan variabel dependen. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0-1 semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1) berarti semakin cocok suatu garis regresi dan sedemikian besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

### 3.10.2 Uji Prasyarat Analisis

#### 3.10.2.1 Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui gejala-gejala yang diteliti, apakah mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas menggunakan rumus Koefisien Kolmogorof Smirnof yaitu :

$$D = \text{maksimum} [f_o(X_1) - f_h(X_1)]$$

Keterangan :

D = Koefisien Kolmogorof Smirnof

$f_o$  = frekuensi kumulatif observasi

$f_h$  = frekuensi kumulatif harapan

$X_1$  = data observasi

(Siegel, 1982 : 59).

Kriteria interpretasinya jika Koefisien Kolmogorof Smirnof tersebut memiliki signifikansi (p) lebih besar dari 0.05 maka data tersebut normal tetapi jika Koefisien Kolmogorof smirnof tersebut memiliki signifikansi (p) lebih kecil dari 0.05 maka data tersebut tidak normal.

### 3.10.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilaksanakan sebagai syarat digunakannya analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini. Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui terjadi tidaknya multikolinieritas antar variabel bebas dan dilakukan dengan menyelidiki besarnya interkorelasi antar variabel bebas. Uji multikolinieritas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* yaitu :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = Jumlah responden

$\sum XY$  = Jumlah perkalian antara X dan Y

$\sum X^2$  = Jumlah dari X kuadrat

$\sum Y^2$  = Jumlah dari Y kuadrat

(Sugiyono, 2005 : 182).

### 3.10.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan metode *Spearman Rank Correlation*, dengan rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$r^s = \frac{1 - 6 \sum D_t^2}{N(N^2 - 1)}$$

Di mana :

$r^s$  = Koefisien *Rank Spearman* antara *disturbance term* dengan variabel bebas.

$D_t$  = Perbedaan antara rangking *residual* dengan rangking variabel bebas.

$N$  = Jumlah observasi.

Apabila nilai koefisien korelasi antara variabel bebas dengan residu lebih kecil r-tabel atau nilai probabilitas koefisien korelasi lebih besar dari toleransi kesalahan yang digunakan ( $\alpha$ ), maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, begitu juga sebaliknya apabila nilai koefisien korelasi antara variabel bebas dengan residu lebih besar dari r-tabel atau nilai probabilitas koefisien korelasi lebih kecil dari toleransi kesalahan yang digunakan ( $\alpha$ ), maka terjadi gejala Heteroskedastisitas.

### 3.10.2 Pengujian Hipotesis

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Apabila nilai F lebih besar dari 4 pada derajat kepercayaan 5%, maka hipotesis alternatif diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

a. Merumuskan Hipotesis

$H_0 : b_i = 0$  artinya tidak ada pengaruh yang nyata antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama.

$H_{a1} : b_i \neq 0$  artinya ada pengaruh yang nyata antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama.

Menentukan tingkat *Confident of Level* ( $\alpha = 5\%$ ) dan df dengan rumus  $n-k$  untuk mengetahui F tabel.

- b. Mencari f hitung (Hadi, 1995 : 26)

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

- c. Membandingkan F hitung dengan F tabel

- F hitung > F tabel;  $H_0$  ditolak artinya semua variabel yang digunakan sebagai penduga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- F hitung < F tabel;  $H_0$  diterima artinya semua variabel yang digunakan sebagai penduga secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

### 3. Uji signifikansi parameter individual (uji t)

Uji ini berguna untuk menunjukkan pengaruh satu variabel penjelas secara parsial/individual/sendiri-sendiri dalam menerangkan variansi variabel terikat. Kesignifikanan nilai t ditunjukkan oleh *p-value* nya. Untuk menguji tingkat signifikan dari masing-masing koefisien regresi yang diperoleh dari perhitungan, maka pada pengujian parsial ini, prosedurnya dimulai dengan dirumuskannya hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_{a1}$ ) bagi setiap koefisien regresi.

- a.  $H_0: b_i = 0$  artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual.

- b.  $H_{a1} : b_i \neq 0$  artinya ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual.

Setelah langkah tersebut, maka selanjutnya adalah menentukan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) dan *degree of freedom* (df) dengan rumus  $n-k-1$  guna mengetahui t tabel untuk uji dua sisi. Langkah yang dilakukan adalah menentukan nilai t hitung dengan rumus :

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{SE(b_i)}$$

Di mana :

$b_i$  = Koefisien regresi (ke i)

SE = Standar Error

Selanjutnya jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, berarti variabel independen yang diteliti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima, yang berarti variabel independen yang diteliti tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.



## BAB 4

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum BPR UKABIMA Group

PT. USAHA KARYA BINA MANDIRI (UKABIMA) adalah sebuah perusahaan yang bergerak bergerak dalam bidang lembaga keuangan non perbankan khususnya dalam bidang keuangan mikro/*microfinance* yang memiliki sasaran :

- Menjadi pelaku utama dalam pemberdayaan usaha mikro, kecil dan menengah dalam meraih keuntungan, sehingga PT. Ukabima harus mengambil peran dalam jaringan BPR sebagai tanggung jawab sosial yang diemban.
- Menjadi *intermediary* yang bertanggung jawab secara sosial dalam perkreditan rakyat melalui konsep pengembangan BPR di Indonesia.

Produk dan pelayanan usaha yang diberikan oleh PT. Ukabima adalah :

- Pinjaman (*Loan*)
- Bantuan Teknis (*Technical assistance*)
  1. Training & Pelatihan.
  2. Analisis kinerja.
  3. Supervisi (Penyusunan *Bussines Plan*, *Rating*, dsb)
- Investasi (*Investment*)
  1. Penyertaan Saham.

## 2. Penempatan Dana

Khusus untuk kegiatan penyertaan saham sampai dengan Desember 2008 PT. Ukabima telah melakukan penyertaan saham dengan bekerja sama dengan investor lokal di 4 buah BPR dimana PT. Ukabima sebagai pemegang saham pengendali/pemegang saham mayoritas, sehingga kebijakan atas operasional 4 BPR memiliki standarisasi yang dibuat oleh PT. Ukabima. Di antara 4 BPR tersebut terdapat 2 buah BPR yang didirikan langsung oleh PT. Ukabima (PT. BPR Ukabima Lestari di Pangkalpinang dan PT. BPR Ukabima Sejahtera di Cilacap) serta 2 buah BPR yang diakuisisi kepemilikan sahamnya (PT. BPR Bina Masyarakat Mandiri Sejahtera di Klaten dan PT. BPR Ukabima Nindya Raharja di Gunungkidul)

Dasar pendirian BPR mengacu pada Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. Jenis pelayanan yang dapat diberikan sesuai dengan Undang-Undang tersebut adalah :

- Menghimpun dana masyarakat dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan atau bentuk lain yang dipersamakan dengan itu.
- Menempatkan danya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia, Deposito Berjangka, Sertifikat Deposito dan atau Tabungan di bank lain
- Memberikan kredit dalam bentuk kredit modal kerja, kredit investasi maupun kredit konsumtif.

Profile dari masing-masing BPR Ukabima Group adalah sebagai berikut :

#### 4.1.1.1 PT. BPR Ukabima Nindya Raharja.

PT.BPR Ukabima Nindya Raharja awalnya bernama PT. BPR YUWANA NINDYA RAHARJA yang berkedudukan di Tahunan, Karangduwet, Paliyan, Gunungkidul didirikan berdasarkan akta nomor 001 tanggal 02 April 1994, oleh Notaris Ny.Koesharyati Tito, SH di Wonosari, Gunungkidul. Akta tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor C2-16.831.HT.01.01 Tahun 1995 Tanggal 21 Desember 1995. Bank mulai beroperasi di bidang perbankan sejak tanggal 1 November 1996.

PT.BPR Ukabima Nindya Raharja memiliki visi: "Menjadi sebuah Bank Perkreditan Rakyat yang sehat serta mampu berperan dalam membantu peningkatan usaha mikro dan kecil". Adapun misi PT.BPR Ukabima Nindya Raharja adalah:

1. Meningkatkan pelayanan prima yang didukung oleh kehandalan sumber daya manusia yang berkualitas.
2. Membangun budaya perusahaan dan mempertahankan Bank yang sehat.
3. Mendukung pertumbuhan ekonomi regional dengan mengutamakan kegiatan retail banking.
4. Meningkatkan kontribusi dan komitmen pemilik guna memperkuat bank.
5. Memberikan pelayanan keuangan mikro yang berkelanjutan.

Sedangkan motto perusahaan yakni "**MITRA USAHA MIKRO DAN KECIL**".

Perkembangan PT. BPR Ukabima Nindya Raharja menunjukkan peningkatan baik dari sisi penghimpunan dana, penyaluran kredit, asset dan laba

perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari tabel perkembangan BPR Ukabima Nindya Raharja sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Perkembangan BPR Ukabima Nindya Raharja  
(Dalam ribuan Rp.)**

<b>Item</b>	<b>Tahun 2006</b>	<b>Tahun 2007</b>	<b>Tahun 2008</b>
Sumber Dana :			
- Tabungan	436.742	604.496	817.864
- Deposito	1.114.000	1.109.000	1.628.000
Kredit Yang Diberikan	3.357.300	3.950.558	5.326.625
Laba / Rugi	125.273	196.614	303.635
Modal Disetor	594.000	594.000	800.000
Asset	4.035.587	5.406.806	6.336.469
Jumlah Nasabah :			
- Penabung	1.173	1.218	1.382
- Deposan	43	49	63
- Debitur	1.306	1.474	1.694
Jumlah Karyawan	20	22	20
Jaringan Kantor :			
- Kantor Cabang	-	-	-
- Kantor Kas	-	1	-

Kondisi sumber daya manusia pada PT. BPR Ukabima Nindya Raharja dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini.

**Tabel 4.2 Kondisi Sumber Daya Manusia per Desember 2008**

<b>PENDIDIKAN</b>	<b>JUMLAH</b>
Sarjana	12
Diploma III	3
S M A	4
S M P	1

#### **4.1.1.2 PT. BPR UKABIMA SEJAHTERA**

PT. Bank Perkreditan Rakyat UKABIMA SEJAHTERA, yang berkedudukan di Jalan Kendeng No. 307 Sidanegara, Cilacap, Jawa Tengah didirikan dengan Akta Notaris Tahir Kamili, SH., MH.,MKn. nomor 06 tanggal

22 Agustus 2005 yang akta pendirian dan anggaran dasarnya telah mendapat pengesahan dari Departemen Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor: 26193 HT.01.01.TH.2005 tanggal 22 September 2005. Persetujuan Prinsip Pendirian PT. BPR Ukabima Sejahtera telah dikeluarkan oleh Bank Indonesia pada tanggal 15 Agustus 2005 dengan Izin Prinsip Nomor : 7/240/DPBPR/IDBPR/P3BPR dan Izin Usaha dikeluarkan melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor : 8/13/KEP.GBI/2006 tanggal 7 Februari 2006. Pada tanggal 20 Maret 2006 PT. BPR Ukabima Sejahtera mulai melakukan kegiatan operasional BPR untuk pertama kalinya.

Sejak mulai beroperasi tanggal 20 Maret 2006 sampai dengan Desember 2008 perkembangan PT. BPR Ukabima Sejahtera menunjukkan peningkatan baik dari sisi penghimpunan dana, penyaluran kredit, asset dan laba perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari tabel perkembangan BPR Ukabima Sejahtera sebagai berikut.

**Tabel 4.3 Perkembangan BPR Ukabima Sejahtera  
(Dalam ribuan Rp.)**

<b>Item</b>	<b>Tahun 2006</b>	<b>Tahun 2007</b>	<b>Tahun 2008</b>
Sumber Dana :			
- Tabungan	363.477	621.334	2.121.169
- Deposito	1.957.500	3.062.000	3.162.200
Kredit Yang Diberikan	2.714.451	4.050.946	5.072.277
Laba / Rugi	125.273	196.614	303.635
Modal Disetor	1.000.000	1.500.000	1.500.000
Asset	3.387.118	5.656.536	7.263.104
Jumlah Nasabah :			
- Penabung	695	1.031	1.347
- Deposan	212	357	363
- Debitur	500	762	790
Jumlah Karyawan	12	12	12
Jaringan Kantor :			
- Kantor Cabang	-	-	-
- Kantor Kas	-	-	-

Kondisi sumber daya manusia pada PT. BPR Ukabima Sejahtera dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini.

**Tabel 4.4 Kondisi Sumber Daya Manusia per Desember 2008**

<b>PENDIDIKAN</b>	<b>JUMLAH</b>
Sarjana	8
Diploma III	3
S M A	1
S M P	

#### **4.1.1.3 PT. BPR UKABIMA LESTARI**

PT. BPR Ukabima Lestari didirikan berdasarkan Akta No.3 dihadapan Notaris Tahir Kamili,SH di Jakarta tanggal 04 April 2003 dan disahkan oleh Menteri Kehakiman dalam surat keputusan No. C-12364 HT.01.01 Tahun 2003 tanggal 03 Juni 2003. Bank berkedudukan di Jalan Budi Mulia No.2 B Kel.Pasar Padi Kec. Rangkui Pangkalpinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dan telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia dengan surat Keputusan Deputi Gubernur Bank Indonesia No.5/7/KEP.DpG/2003 tanggal 05 November 2003. Pada tanggal 23 November 2003 Bank mulai beroperasi.

PT. BPR Ukabima Lestari memiliki visi “Menjadi BPR terbaik di Bangka Belitung, melalui konsistensi dan komitmen dalam pelayanan keuangan mikro untuk menunjang kegiatan ekonomi masyarakat serta dapat mensejahterakan dan meningkatkan harkat hidup bagi semua orang yang terlibat dalam usaha ini”. Adapun misi PT. BPR Ukabima Lestari yakni “Mendukung setiap usaha/kegiatan ekonomi untuk meningkatkan taraf dan harkat hidup bagi pengusaha kecil termasuk pengusaha perempuan terutama yang berada diwilayah pedesaan,

melalui pemberian pelayanan keuangan melalui produk-produk Perbankan”, dengan motto “BANGGA MELAYANI USAHA KECIL”.

Perkembangan PT. BPR Ukabima Lestari menunjukkan peningkatan baik dari sisi penghimpunan dana, penyaluran kredit, asset dan laba perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari tabel perkembangan BPR Ukabima Lestari sebagai berikut :

**Tabel 4.5 Perkembangan BPR Ukabima Lestari  
(Dalam ribuan Rp.)**

<b>Item</b>	<b>Tahun 2006</b>	<b>Tahun 2007</b>	<b>Tahun 2008</b>
Sumber Dana :			
- Tabungan	1.809.000	3.890.000	2.089.000
- Deposito	5.184.000	3.998.000	5.821.000
Kredit Yang Diberikan	6.215.000	5.140.000	7.099.000
Laba / Rugi	(238.000)	(1.400.000)	433.635
Modal Disetor	1.000.000	1.500.000	2.400.000
Asset	10.108.000	8.089.000	9.304.000
Jumlah Nasabah :			
- Penabung	1.633	2.047	1.804
- Deposan	83	102	89
- Debitur	2.118	1.958	1.967
Jumlah Karyawan	24	24	22
Jaringan Kantor :			
- Kantor Cabang	-	-	-
- Kantor Kas	-	-	-

Kondisi sumber daya manusia pada PT. BPR Ukabima Lestari dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini.

**Tabel 4.6 Kondisi Sumber Daya Manusia per Desember 2008**

<b>PENDIDIKAN</b>	<b>JUMLAH</b>
Sarjana	11
Diploma III	4
S M A	7
S M P	

#### **4.1.1.4 PT. BPR Bina Masyarakat Mandiri Sejahtera (BMMS)**

PT. BPR Bina Masyarakat Mandiri Sejahtera (BMMS) didirikan berdasarkan Akta No.15 dihadapan Notaris Eddi Setiadi,SH di Cilacap tanggal 19 Desember 1994 dan disahkan oleh Menteri Kehakiman dalam surat keputusan No. C2-3077 HT.01.01 tahun 1997 tanggal 25 April 1997. Bank berkedudukan di Jl. Kaliworo, Sumbersari, Prawatan, Jogonalan, Klaten, Privinsi Jawa Tengah dan telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia dengan surat Keputusan Deputi Gubernur Bank Indonesia No. KEP-688/KM.17/1997 tanggal 10 Desember 1997. Pada tanggal 20 Januari 1998 Bank mulai beroperasi.

PT. BPR Bina Masyarakat Mandiri Sejahtera (BMMS) memiliki visi “Menjadi BPR terbaik dan terbesar di Jawa Tengah, melalui konsistensi dan komitmen dalam pelayanan keuangan mikro untuk menunjang kegiatan peningkatan ekonomi keluarga pedesaan serta dapat mensejahterakan dan meningkatkan harkat hidup bagi setiap orang yang terlibat dalam usaha ini”. Adapun misi PT. BPR Bina Masyarakat Mandiri Sejahtera (BMMS) adalah “Mendukung setiap usaha/kegiatan ekonomi dalam rangka peningkatan taraf dan harkat hidup bagi keluarga miskin diwilayah pedesaan, dengan jalan memberikan pelayanan keuangan melalui produk-produk Perbankan, khususnya kepada perempuan pekerja di pedesaan”, dengan motto “Mandiri dan Sejahtera bersama kami”.

Perkembangan PT. BPR Bina Masyarakat Mandiri Sejahtera (BMMS) menunjukkan peningkatan baik dari sisi penghimpunan dana, penyaluran kredit,



asset dan laba perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari tabel perkembangan BPR Bina Masyarakat Mandiri Sejahtera (BMMS) sebagai berikut.

**Tabel 4.7 Perkembangan BPR Bina Masyarakat Mandiri Sejahtera (BMMS)  
(Dalam ribuan Rp.)**

Item	Tahun 2006	Tahun 2007	Tahun 2008
Sumber Dana :			
- Tabungan	1.126.784	1.261.072	1.480.812
- Deposito	652.856	1.302.856	2.138.756
Kredit Yang Diberikan	3.568.851	3.727.987	4.602.453
Laba / Rugi	365.207	218.199	100.448
Modal Disetor	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Asset	4.430.122	4.973.737	5.933.986
Jumlah Nasabah :			
- Penabung	2.799	2.043	1.967
- Deposan	52	135	155
- Debitur	2.822	3.015	3.641
Jumlah Karyawan	25	27	28
Jaringan Kantor :			
- Kantor Cabang	-	-	-
- Kantor Kas	2	2	2

Kondisi sumber daya manusia pada PT. BPR Bina Masyarakat Mandiri Sejahtera (BMMS) dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini.

**Tabel 4.8 Kondisi Sumber Daya Manusia per Desember 2008**

PENDIDIKAN	JUMLAH
Sarjana	13
Diploma III	8
S M A	7
S M P	

#### 4.1.2. Karakteristik Responden

##### 4.1.2.1 Usia

Tabel 4.9 di bawah ini menampilkan karakteristik reponden berdasarkan usia.

**Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Kelompok Umur	Jumlah (N)	Persentase (%)
1	< 20 tahun	1	0,26
2	20 - 35 tahun	195	50,26
3	36 - 50 tahun	166	42,78
4	> 50 tahun	26	6,7
	Total	388	100

Sumber : Data Primer 2009

Berdasarkan responden yang masuk kelompok usia kurang dari 20 tahun berjumlah 1 orang (0,26 %), responden berusia 20-35 tahun berjumlah 195 orang (50,26 %), responden berusia 36-50 tahun berjumlah 166 orang (42,78 %), dan responden yang berusia lebih dari 50 tahun berjumlah 26 orang (6,7 %). Hal ini dapat diartikan bahwa nasabah BPR Ukabima Group paling banyak berusia antara 20 - 35 tahun. Hal ini menindikasikan bahwa kesadaran menjadi nasabah bank relatif lebih baik di kalangan generasi muda.

#### 4.1.2.2 Jenis Kelamin

Tabel 4.10 di bawah ini menampilkan karakteristik reponden berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (N)	Presentase (%)
1	Pria	177	45,6
2	Wanita	211	54,4
	Total	388	100

Sumber : Data Primer 2009

Dilihat dari jenis kelamin didapati responden yang berjenis kelamin pria berjumlah 177 orang atau 45,6 % dari 388 orang responden, sedangkan sisanya sebesar 54,4 % atau 211 orang dari 388 orang responden berjenis kelamin wanita. Hal ini dapat diartikan bahwa nasabah BPR Ukabima Group lebih banyak wanita daripada pria. Hal ini dapat terjadi misi utama BPR Ukabima Group adalah pemberdayaan kaum wanita terutama di pedesaan.

#### 4.1.2.3 Pekerjaan Responden

Tabel 4.11 di bawah ini menampilkan karakteristik reponden berdasarkan pekerjaan.

**Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah (N)	Persentase (%)
1	Wiraswasta	241	62,1
2	PNS/TNI/POLRI	38	9,8
3	Karyawan Swasta/Buruh	84	21,6
4	Pensiunan	3	0,8
5	Ibu Rumah Tangga	8	2,1
6	Petani	12	3,1
7	Mahasiswa	2	0,5
	Total	388	100

Sumber : Data Primer 2009

Dari kelompok pekerjaan responden yang diperoleh dari hasil pengisian kuisioner, diketahui bahwa responden paling dominan adalah yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta. Jumlah responden wiraswasta sebesar 62,1 % atau 241 orang dari 388 orang responden. Adapun responden PNS/TNI/POLRI sebesar 9,8 % atau 38 orang, karyawan swasta/buruh sebesar 21,6% atau 84 orang, pensiunan sebesar 0,8% atau 3 orang, ibu rumah tangga sebesar 2,1% atau 8 orang, petani 3,1% atau 12 orang, dan mahasiswa sebesar 0,5 % atau 2 orang dari 388 responden. Hal ini berarti bahwa nasabah BPR Ukabima Group paling banyak adalah wiraswasta. Hal ini tidaklah mengherankan mengingat sasaran kinerja BPR Ukabima Group adalah menjadi pelaku utama dalam pemberdayaan usaha mikro, kecil dan menengah yang notabene sangat berhubungan dengan para wiraswasta.

### 4.1.3. Analisis

Berikut ini adalah analisis deskriptif terhadap tanggapan responden berkaitan dengan item-item yang disajikan dalam kuesioner untuk mengetahui kondisi setiap variabel penelitian yaitu kualitas layanan, kinerja karyawan, dan kepuasan nasabah.

#### 4.1.3.1 Kualitas Layanan

Untuk variabel tersebut diukur dengan beberapa indikator yaitu kualitas karyawan, pelayanan administrasi, dan fasilitas.

##### 4.1.3.1.1 Kualitas Karyawan

Indikator ini dituangkan dalam kuesioner dengan dua item, yaitu:

#### a. Tanggapan Responden terhadap Pengetahuan Karyawan

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap pengetahuan karyawan menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap Pengetahuan Karyawan**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Puas	68	17,5
Puas	311	80,2
Tidak Puas	9	2,3
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	388	100
Mean	3,1521	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 68 orang atau sebesar 17,5% menyatakan sangat puas, sebanyak 311 orang atau sebesar 80,2% menyatakan puas, sebanyak 9 orang atau sebesar 2,3% menyatakan tidak puas, dan tak seorang pun yang menyatakan sangat tidak puas terhadap pengetahuan karyawan. Berdasarkan hal

tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan puas terhadap pengetahuan yang dimiliki karyawan BPR Ukabima Group.

Semakin banyak pengetahuan yang dimiliki karyawan BPR Ukabima Group, semakin besar tingkat kepuasan nasabah. Sebaliknya semakin sedikit pengetahuan yang dimiliki karyawan BPR Ukabima Group, semakin kecil pula tingkat kepuasan nasabah.

#### **b. Tanggapan Responden terhadap Metode Pemberian Layanan**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap pengetahuan karyawan menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.13 Tanggapan Responden terhadap Metode Pemberian Layanan**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Puas	80	20,6
Puas	300	77,3
Tidak Puas	7	1,8
Sangat Tidak Puas	1	0,3
Total	388	100
Mean	3,1830	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 80 orang atau sebesar 20,6% menyatakan sangat puas, sebanyak 300 orang atau sebesar 77,3% menyatakan puas, sebanyak 7 orang atau sebesar 1,8% menyatakan tidak puas, dan sebanyak 1 orang atau sebesar 0,3% yang menyatakan sangat tidak puas terhadap metode pemberian layanan yang dilakukan karyawan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan puas

terhadap metode pemberian layanan yang dilakukan karyawan BPR Ukabima Group.

Berdasarkan nilai mean kedua item di atas dapat diperoleh mean indikator yakni  $(3,1521 + 3,1830) : 2 = 3,1675$  yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa responden puas dengan kualitas karyawan BPR Ukabima Group.

#### 4.1.3.1.2 Pelayanan Administrasi

Indikator ini dituangkan dalam kuesioner dengan tiga item, yaitu:

##### a. Tanggapan Responden terhadap Kecepatan dan Kemudahan Administrasi

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap kecepatan dan kemudahan administrasi menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.14 Tanggapan Responden terhadap Kecepatan dan Kemudahan Administrasi**

Keterangan	f	%
Sangat Setuju	86	22,2
Setuju	284	73,2
Tidak Setuju	18	4,6
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	388	100
Mean	3,1753	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 86 orang atau sebesar 22,2% menyatakan sangat setuju, sebanyak 284 orang atau sebesar 73,2% menyatakan setuju, sebanyak 18 orang atau sebesar 4,6% menyatakan tidak setuju, dan tak seorang pun yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa responden mendapatkan

kecepatan dan kemudahan layanan administrasi dari BPR Ukabima Group. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju bahwa responden mendapatkan kecepatan dan kemudahan layanan administrasi yang diterapkan BPR Ukabima Group.

#### **b. Tanggapan Responden terhadap Prosedur Administrasi**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap prosedur administrasi yang tidak berbelit-belit menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.15 Tanggapan Responden terhadap Prosedur Administrasi**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	79	20,4
Setuju	276	71,1
Tidak Setuju	33	8,5
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	388	100
Mean	3,1186	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 79 orang atau sebesar 20,4% menyatakan sangat setuju, sebanyak 276 orang atau sebesar 71,1% menyatakan setuju, sebanyak 33 orang atau sebesar 8,5% menyatakan tidak setuju, dan tak seorang pun yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap prosedur administrasi yang diterapkan BPR Ukabima Group. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju terhadap prosedur administrasi yang diterapkan BPR Ukabima Group.

**c. Tanggapan Responden terhadap Kecermatan dalam Menangani Urusan Administrasi dan Dokumen**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap kecermatan dalam menangani administrasi dan dokumen menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.16 Tanggapan Responden terhadap Kecermatan dalam Menangani Urusan Administrasi dan Dokumen**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	70	18,0
Setuju	295	76,0
Tidak Setuju	21	5,4
Sangat Tidak Setuju	2	0,5
Total	388	100
Mean	3,1160	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 70 orang atau sebesar 18,0% menyatakan sangat setuju, sebanyak 295 orang atau sebesar 76% menyatakan setuju, sebanyak 21 orang atau sebesar 5,4% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 2 orang atau sebesar 0,5% yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa BPR Ukabima Group menangani urusan administrasi dan dokumen dengan cermat. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju bahwa BPR Ukabima Group menangani urusan administrasi dan dokumen dengan cermat.

Berdasarkan nilai mean ketiga item di atas dapat diperoleh mean indikator yakni  $(3,1753 + 3,1186 + 3,1160) : 3 = 3,1366$  yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa responden puas dengan pelayanan administrasi yang dilakukan karyawan BPR Ukabima Group.



#### 4.1.3.1.3 Fasilitas

Indikator ini dituangkan dalam kuesioner dengan dua item, yaitu:

##### a. Tanggapan Responden terhadap Fasilitas (Ruang Tunggu, Dekorasi, dan Majalah atau Koran)

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap fasilitas yang disediakan oleh BPR Ukabima Group seperti ruang tunggu, dekorasi, dan majalah atau koran menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.17 Tanggapan Responden terhadap Fasilitas  
(Ruang Tunggu, Dekorasi, dan Majalah atau Koran)**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	51	13,1
Setuju	243	62,6
Tidak Setuju	86	22,2
Sangat Tidak Setuju	8	2,1
Total	388	100
Mean	2,8686	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 51 orang atau sebesar 13,1% menyatakan sangat setuju, sebanyak 243 orang atau sebesar 62,6% menyatakan setuju, sebanyak 86 orang atau sebesar 22,2% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 8 orang atau sebesar 2,1% yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa fasilitas yang disediakan oleh BPR Ukabima Group seperti ruang tunggu, dekorasi, dan majalah atau koran memuaskan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju bahwa fasilitas yang disediakan oleh BPR Ukabima Group seperti ruang tunggu, dekorasi, dan majalah atau koran memuaskan.

#### b. Tanggapan Responden terhadap Fasilitas Parkir yang Aman

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap fasilitas parkir yang aman menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.18 Tanggapan Responden terhadap Fasilitas Parkir yang Aman**

Keterangan	f	%
Sangat Setuju	68	17,5
Setuju	280	72,2
Tidak Setuju	34	8,8
Sangat Tidak Setuju	6	1,5
Total	388	100
Mean	3,0567	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 68 orang atau sebesar 17,5% menyatakan sangat setuju, sebanyak 280 orang atau sebesar 72,2% menyatakan setuju, sebanyak 34 orang atau sebesar 8,8% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 6 orang atau sebesar 1,5% yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa fasilitas parkir yang disediakan oleh BPR Ukabima Group aman. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju bahwa fasilitas parkir yang disediakan oleh BPR Ukabima Group aman.

Berdasarkan nilai mean kedua item di atas dapat diperoleh mean indikator yakni  $(2,8686 + 3,0567) : 2 = 2,9626$  yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa responden puas dengan fasilitas di BPR Ukabima Group.

#### 4.1.3.2 Kinerja Karyawan

Untuk variabel tersebut diukur dengan beberapa indikator yaitu efektivitas dan efisiensi, tanggung jawab, disiplin, dan penyelesaian masalah..

#### 4.1.3.2.1 Efektivitas dan Efisiensi

Indikator ini dituangkan dalam kuesioner dengan dua item, yaitu:

##### a. Tanggapan Responden terhadap Profesionalitas Karyawan

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap profesionalitas karyawan BPR Ukabima Group menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.19 Tanggapan Responden terhadap Profesionalitas Karyawan**

Keterangan	f	%
Sangat Setuju	64	16,5
Setuju	308	79,4
Tidak Setuju	16	4,1
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	388	100
Mean	3,1237	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.19 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 64 orang atau sebesar 16,5% menyatakan sangat setuju, sebanyak 308 orang atau sebesar 79,4% menyatakan setuju, sebanyak 16 orang atau sebesar 4,1% menyatakan tidak setuju, dan tak seorang pun yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan BPR Ukabima Group bekerja secara profesional. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju bahwa karyawan BPR Ukabima Group bekerja secara profesional.

##### b. Tanggapan Responden terhadap Efektivitas Metode Kerja Karyawan

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap efektivitas metode kerja karyawan BPR Ukabima Group menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.20 Tanggapan Responden terhadap Efektivitas Metode Kerja Karyawan**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	51	13,1
Setuju	309	79,6
Tidak Setuju	26	6,7
Sangat Tidak Setuju	2	0,5
Total	388	100
Mean	3,0541	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.20 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 51 orang atau sebesar 13,1% menyatakan sangat setuju, sebanyak 309 orang atau sebesar 79,6% menyatakan setuju, sebanyak 26 orang atau sebesar 6,7% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 2 orang atau sebesar 0,5% yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa metode kerja di BPR Ukabima Group sangat efektif. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju bahwa Metode kerja di BPR Ukabima Group sangat efektif.

Berdasarkan nilai mean kedua item di atas dapat diperoleh mean indikator yakni  $(3,1237 + 3,0541) : 2 = 3,0889$  yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa karyawan BPR Ukabima Group bekerja dengan efektif dan efisien.

#### **4.1.3.2.2 Tanggung Jawab**

Indikator ini dituangkan dalam kuesioner dengan dua item, yaitu:

**a. Tanggapan Responden terhadap Kesesuaian Kerja dengan Tugas**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap kesesuaian kerja dengan tugas menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.21 Tanggapan Responden terhadap Kesesuaian Kerja dengan Tugas**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	85	21,9
Setuju	294	75,8
Tidak Setuju	8	2,1
Sangat Tidak Setuju	1	0,3
Total	388	100
Mean	3,1933	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.21 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 85 orang atau sebesar 21,9% menyatakan sangat setuju, sebanyak 294 orang atau sebesar 75,8% menyatakan setuju, sebanyak 8 orang atau sebesar 2,1% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 1 orang atau sebesar 0,3% yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju bahwa Karyawan di BPR Ukabima Group bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing.

**b. Tanggapan Responden terhadap Perbaikan Kesalahan yang Dilakukan Karyawan**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap perbaikan kesalahan yang dilakukan karyawan menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.22 Tanggapan Responden terhadap  
Perbaikan Kesalahan yang Dilakukan Karyawan**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	70	18
Setuju	309	79,6
Tidak Setuju	8	2,1
Sangat Tidak Setuju	1	0,3
Total	388	100
Mean	3,1546	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.22 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 70 orang atau sebesar 18% menyatakan sangat setuju, sebanyak 309 orang atau sebesar 79,6% menyatakan setuju, sebanyak 8 orang atau sebesar 2,1% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 1 orang atau sebesar 0,3% yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan memperbaiki kesalahan yang dilakukan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju bahwa karyawan di BPR Ukabima Group memperbaiki kesalahan yang dilakukan.

Berdasarkan nilai mean kedua item di atas dapat diperoleh mean indikator yakni  $(3,1933 + 3,1546) : 2 = 3,1739$  yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa karyawan BPR Ukabima Group memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya.

#### **4.1.3.2.3 Disiplin**

Indikator ini dituangkan dalam kuesioner dengan dua item, yaitu:

**a. Tanggapan Responden terhadap Karyawan Datang dan Meninggalkan Kantor dengan Tepat Waktu**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap karyawan BPR Ukabima Group datang dan meninggalkan kantor tepat waktu menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.23 Tanggapan Responden terhadap Karyawan Datang dan Meninggalkan Kantor dengan Tepat Waktu**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	62	16
Setuju	281	72,4
Tidak Setuju	43	11,1
Sangat Tidak Setuju	2	0,5
Total	388	100
Mean	3,0387	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.23 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 62 orang atau sebesar 16% menyatakan sangat setuju, sebanyak 281 orang atau sebesar 72,4% menyatakan setuju, sebanyak 43 orang atau sebesar 11,1% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 2 orang atau sebesar 0,5% yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan datang dan meninggalkan kantor tepat waktu. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju bahwa Karyawan BPR Ukabima Group datang dan meninggalkan kantor tepat waktu.

**b. Tanggapan Responden terhadap Karyawan Selalu Menepati Janji**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap karyawan selalu menepati janji menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.24 Tanggapan Responden terhadap  
Karyawan Selalu Menepati Janji**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	64	16,5
Setuju	296	76,3
Tidak Setuju	27	7,0
Sangat Tidak Setuju	1	0,3
Total	388	100
Mean	3,0902	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.24 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 64 orang atau sebesar 16,5% menyatakan sangat setuju, sebanyak 296 orang atau sebesar 76,3% menyatakan setuju, sebanyak 27 orang atau sebesar 7,0% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 1 orang atau sebesar 0,3% yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan selalu menepati janji. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju bahwa Karyawan BPR Ukabima Group selalu menepati janji.

Berdasarkan nilai mean kedua item di atas dapat diperoleh mean indikator yakni  $(3,0387 + 3,0902) : 2 = 3,0644$  yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa karyawan BPR Ukabima Group memiliki tingkat disiplin yang tinggi.

#### **4.1.3.2.4 Penyelesaian Masalah**

Indikator ini dituangkan dalam kuesioner dengan tiga item, yaitu:



**a. Tanggapan Responden terhadap Karyawan Selalu Memberikan Saran atas Kesulitan Nasabah**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap karyawan selalu memberikan saran atas kesulitan nasabah menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.25 Tanggapan Responden terhadap Karyawan Selalu Memberikan Saran atas Kesulitan Nasabah**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	77	19,8
Setuju	289	74,5
Tidak Setuju	18	4,6
Sangat Tidak Setuju	4	1
Total	388	100
Mean	3,1314	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.25 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 77 orang atau sebesar 19,8% menyatakan sangat setuju, sebanyak 289 orang atau sebesar 74,5% menyatakan setuju, sebanyak 18 orang atau sebesar 4,6% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 4 orang atau sebesar 1% yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan selalu memberikan saran atas kesulitan nasabah. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju bahwa Karyawan BPR Ukabima Group selalu memberikan saran atas kesulitan nasabah.

**b. Tanggapan Responden terhadap Karyawan Selalu Kreatif dalam Membantu Menyelesaikan Masalah**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap karyawan selalu kreatif dalam membantu menyelesaikan masalah menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.26 Tanggapan Responden terhadap  
Karyawan Selalu Kreatif dalam Membantu Menyelesaikan Masalah**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	63	16,2
Setuju	296	76,3
Tidak Setuju	24	6,2
Sangat Tidak Setuju	5	1,3
Total	388	100
Mean	3,0747	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.26 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 63 orang atau sebesar 16,2% menyatakan sangat setuju, sebanyak 296 orang atau sebesar 76,3% menyatakan setuju, sebanyak 24 orang atau sebesar 6,2% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 5 orang atau sebesar 1,3% yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan selalu kreatif dalam membantu menyelesaikan masalah. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju bahwa Karyawan BPR Ukabima Group selalu kreatif dalam membantu menyelesaikan masalah.

**c. Tanggapan Responden terhadap Staf dan Karyawan selalu Memberikan Informasi dengan Jelas dan Terperinci**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap staf dan karyawan selalu memberikan informasi dengan jelas dan terperinci menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.27 Tanggapan Responden terhadap Staf dan Karyawan selalu  
Memberikan Informasi dengan Jelas dan Terperinci**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	70	18
Setuju	299	77,1
Tidak Setuju	15	3,9
Sangat Tidak Setuju	4	1
Total	388	100
Mean	3,1211	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.27 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 70 orang atau sebesar 18% menyatakan sangat setuju, sebanyak 299 orang atau sebesar 77,1% menyatakan setuju, sebanyak 15 orang atau sebesar 3,9% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 4 orang atau sebesar 1% yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa staf dan karyawan selalu memberikan informasi dengan jelas dan terperinci. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju bahwa staf dan karyawan selalu memberikan informasi dengan jelas dan terperinci.

Berdasarkan nilai mean ketiga item di atas dapat diperoleh mean indikator yakni  $(3,1314 + 3,0747 + 3,1211) : 3 = 3,1090$  yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa staf dan karyawan BPR Ukabima Group dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi nasabah dengan baik.

#### **4.1.3.3 Kepuasan Nasabah**

Untuk variabel tersebut diukur dengan beberapa indikator yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

#### 4.1.3.3.1 Bukti Langsung

Indikator ini dituangkan dalam kuesioner dengan empat item, yaitu:

##### a. Tanggapan Responden terhadap Perlengkapan dan Peralatan yang Digunakan di BPR Ukabima Group

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap perlengkapan dan peralatan yang digunakan di BPR Ukabima Group menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.28 Tanggapan Responden terhadap Perlengkapan dan Peralatan yang Digunakan di BPR Ukabima Group**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Puas	39	10,1
Puas	291	75
Tidak Puas	52	13,4
Sangat Tidak Puas	6	1,5
Total	388	100
Mean	2,9356	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.28 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 39 orang atau sebesar 10,1% menyatakan sangat puas, sebanyak 291 orang atau sebesar 75% menyatakan puas, sebanyak 52 orang atau sebesar 13,4% menyatakan tidak puas, dan sebanyak 6 orang atau sebesar 1,5% yang menyatakan sangat tidak puas terhadap perlengkapan dan peralatan yang digunakan di BPR Ukabima Group. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan puas terhadap perlengkapan dan peralatan yang digunakan di BPR Ukabima Group.

### **b. Tanggapan Responden terhadap Fasilitas Fisik di BPR Ukabima Group**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap fasilitas fisik yang disediakan BPR Ukabima Group seperti kamar mandi, toilet dan kamar mandi menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.29 Tanggapan Responden terhadap Perlengkapan dan Peralatan yang Digunakan di BPR Ukabima Group**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Puas	37	9,5
Puas	249	64,2
Tidak Puas	96	24,7
Sangat Tidak Puas	6	1,5
Total	388	100
Mean	2,8170	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.29 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 37 orang atau sebesar 9,5% menyatakan sangat puas, sebanyak 249 orang atau sebesar 64,2% menyatakan puas, sebanyak 96 orang atau sebesar 24,7% menyatakan tidak puas, dan sebanyak 6 orang atau sebesar 1,5% yang menyatakan sangat tidak puas terhadap fasilitas fisik yang disediakan BPR Ukabima Group seperti kamar mandi, toilet dan kamar mandi. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan puas terhadap fasilitas fisik yang disediakan BPR Ukabima Group seperti kamar mandi, toilet dan kamar mandi.

### **c. Tanggapan Responden terhadap Produk yang Ditawarkan oleh BPR Ukabima Group**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap produk yang ditawarkan oleh BPR Ukabima Group menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.30 Tanggapan Responden terhadap Produk yang  
Ditawarkan oleh BPR Ukabima Group**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Puas	43	11,1
Puas	294	75,8
Tidak Puas	45	11,6
Sangat Tidak Puas	6	1,5
Total	388	100
Mean	2,9639	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.30 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 43 orang atau sebesar 11,1% menyatakan sangat puas, sebanyak 294 orang atau sebesar 75,8% menyatakan puas, sebanyak 45 orang atau sebesar 11,6% menyatakan tidak puas, dan sebanyak 6 orang atau sebesar 1,5% yang menyatakan sangat tidak puas terhadap produk yang ditawarkan oleh BPR Ukabima Group. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan puas terhadap produk yang ditawarkan oleh BPR Ukabima Group.

**d. Tanggapan Responden terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Ruangan**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap kebersihan dan kenyamanan ruangan BPR Ukabima Group menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.31 Tanggapan Responden terhadap Kebersihan  
dan Kenyamanan Ruangan**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Puas	72	18,6
Puas	292	75,3
Tidak Puas	23	5,9
Sangat Tidak Puas	1	0,3
Total	388	100
Mean	3,1211	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.31 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 72 orang atau sebesar 18,6% menyatakan sangat puas, sebanyak 292 orang atau sebesar 75,3% menyatakan puas, sebanyak 23 orang atau sebesar 5,9% menyatakan tidak puas, dan sebanyak 1 orang atau sebesar 0,3% yang menyatakan sangat tidak puas terhadap kebersihan dan kenyamanan ruangan BPR Ukabima Group. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan puas terhadap kebersihan dan kenyamanan ruangan BPR Ukabima Group.

Berdasarkan nilai mean keempat item di atas dapat diperoleh mean indikator yakni  $(2,9356 + 2,8170 + 2,9639 + 3,1211) : 4 = 2,9594$  yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa staf dan karyawan BPR Ukabima Group dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi nasabah dengan baik.

#### 4.1.3.3.2 Keandalan

Indikator ini dituangkan dalam kuesioner dengan dua item, yaitu:

##### a. Tanggapan Responden terhadap Penampilan Staf dan Karyawan

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap penampilan staf dan karyawan BPR Ukabima Group menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.32 Tanggapan Responden terhadap Penampilan Staf dan Karyawan**

Keterangan	f	%
Sangat Setuju	78	20,1
Setuju	300	77,3
Tidak Setuju	9	2,3
Sangat Tidak Setuju	1	0,3
Total	388	100
Mean	3,1727	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.32 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 78 orang atau sebesar 20,1% menyatakan sangat setuju, sebanyak 300 orang atau sebesar 77,3% menyatakan setuju, sebanyak 9 orang atau sebesar 2,3% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 1 orang atau sebesar 0,3% yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa staf dan karyawan BPR Ukabima Group berpenampilan dan berpakaian rapi. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju bahwa staf dan karyawan BPR Ukabima Group berpenampilan dan berpakaian rapi.

**b. Tanggapan Responden terhadap Aktivitas Pelayanan di BPR Ukabima Group yang Sesuai Jadwal**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap aktivitas pelayanan di BPR Ukabima Group yang sesuai dengan jadwal menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.33 Tanggapan Responden terhadap Aktivitas Pelayanan di BPR Ukabima Group yang Sesuai Jadwal**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	56	14,4
Setuju	314	80,9
Tidak Setuju	15	3,9
Sangat Tidak Setuju	3	0,8
Total	388	100
Mean	3,0902	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.33 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 56 orang atau sebesar 14,4% menyatakan sangat setuju, sebanyak 314 orang atau sebesar 80,9% menyatakan setuju,



sebanyak 15 orang atau sebesar 3,9% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 3 orang atau sebesar 0,8% yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap aktivitas pelayanan di BPR Ukabima Group yang sesuai dengan jadwal. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan terhadap aktivitas pelayanan di BPR Ukabima Group yang sesuai dengan jadwal.

Berdasarkan nilai mean kedua item di atas dapat diperoleh mean indikator yakni  $(3,1727 + 3,0902) : 2 = 3,1314$  yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa staf dan karyawan BPR Ukabima Group memiliki keandalan yang baik terhadap nasabah.

#### 4.1.3.3.3 Daya Tanggap

Indikator ini dituangkan dalam kuesioner dengan dua item, yaitu:

##### a. Tanggapan Responden terhadap Perhatian yang Sungguh-sungguh terhadap Nasabah yang Mengalami Kesulitan

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap perhatian yang sungguh-sungguh terhadap nasabah yang mengalami kesulitan menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.34 Tanggapan Responden terhadap Perhatian yang Sungguh-sungguh terhadap Nasabah yang Mengalami Kesulitan**

Keterangan	f	%
Sangat Setuju	68	17,5
Setuju	300	77,3
Tidak Setuju	17	4,4
Sangat Tidak Setuju	3	0,8
Total	388	100
Mean	3,1160	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.34 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 68 orang atau sebesar 17,5% menyatakan sangat setuju, sebanyak 300 orang atau sebesar 77,3% menyatakan setuju, sebanyak 17 orang atau sebesar 4,4% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 3 orang atau sebesar 0,8% yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap perhatian yang sungguh-sungguh diberikan BPR Ukabima Group terhadap nasabah yang mengalami kesulitan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa BPR Ukabima Group memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap nasabah yang mengalami kesulitan.

**b. Tanggapan Responden terhadap Staf dan Karyawan BPR Ukabima Group Memberikan Layanan yang Cepat dan Tepat**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap layanan yang cepat dan tepat dari staf dan karyawan BPR Ukabima Group menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.35 Tanggapan Responden terhadap Staf dan Karyawan BPR Ukabima Group Memberikan Layanan yang Cepat dan Tepat**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	70	18
Setuju	292	75,3
Tidak Setuju	26	6,7
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	388	100
Mean	3,1134	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.35 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 70 orang atau sebesar 18% menyatakan sangat setuju, sebanyak 292 orang atau sebesar 75,3% menyatakan setuju, sebanyak 26 orang atau sebesar 6,7% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 0 orang atau sebesar 0% yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap layanan yang cepat dan tepat dari staf dan karyawan BPR Ukabima Group.

sebanyak 26 orang atau sebesar 6,7% menyatakan tidak setuju, dan tak seorang pun yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap layanan yang cepat dan tepat dari staf dan karyawan BPR Ukabima Group. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa staf dan karyawan BPR Ukabima Group memberikan layanan yang cepat dan tepat.

Berdasarkan nilai mean kedua item di atas dapat diperoleh mean indikator yakni  $(3,1160 + 3,1134) : 2 = 3,1147$  yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa staf dan karyawan BPR Ukabima Group memiliki daya tanggap yang baik terhadap nasabah.

#### 4.1.3.3.4 Jaminan

Indikator ini dituangkan dalam kuesioner dengan tiga item, yaitu:

##### a. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Karyawan BPR Ukabima Group selalu Tanggap dengan Permasalahan Nasabah

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa karyawan BPR Ukabima Group selalu tanggap dengan permasalahan nasabah menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.36 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Karyawan BPR Ukabima Group selalu Tanggap dengan Permasalahan Nasabah**

Keterangan	f	%
Sangat Setuju	58	14,9
Setuju	304	78,4
Tidak Setuju	22	5,7
Sangat Tidak Setuju	4	1
Total	388	100
Mean	3,0722	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.36 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 58 orang atau sebesar 14,9% menyatakan sangat setuju, sebanyak 304 orang atau sebesar 78,4% menyatakan setuju, sebanyak 22 orang atau sebesar 5,7% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 4 orang atau sebesar 1% yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa karyawan BPR Ukabima Group selalu tanggap dengan permasalahan nasabah. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa karyawan BPR Ukabima Group selalu tanggap dengan permasalahan nasabah.

**b. Tanggapan Responden terhadap Kejujuran Karyawan BPR Ukabima Group**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap kejujuran karyawan BPR Ukabima Grup menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.37 Tanggapan Responden terhadap Kejujuran Karyawan BPR Ukabima Group**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	78	20,1
Setuju	300	77,3
Tidak Setuju	9	2,3
Sangat Tidak Setuju	1	0,3
Total	388	100
Mean	3,0722	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.37 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 78 orang atau sebesar 20,1% menyatakan sangat setuju, sebanyak 300 orang atau sebesar 77,3% menyatakan setuju, sebanyak 9 orang atau sebesar 2,3% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 1

orang atau sebesar 0,3% yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa karyawan BPR Ukabima Grup jujur dan dapat dipercaya.

**c. Tanggapan Responden terhadap Kesabaran Karyawan BPR Ukabima Group**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa staf dan karyawan BPR Ukabima Group sabar dalam melayani nasabah. menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.38 Tanggapan Responden terhadap  
Kesabaran Karyawan BPR Ukabima Group**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	60	15,5
Setuju	314	80,9
Tidak Setuju	12	3,1
Sangat Tidak Setuju	2	0,5
Total	388	100
Mean	3,1134	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.38 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 60 orang atau sebesar 15,5% menyatakan sangat setuju, sebanyak 314 orang atau sebesar 80,9% menyatakan setuju, sebanyak 12 orang atau sebesar 3,1% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 2 orang atau sebesar 0,5% yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa staf dan karyawan BPR Ukabima Group sabar dalam melayani nasabah.

Berdasarkan nilai mean ketiga item di atas dapat diperoleh mean indikator yakni  $(3,0722 + 3,0722 + 3,1134) : 3 = 3,0859$  yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa staf dan karyawan BPR Ukabima Group sabar dalam melayani nasabah.

#### 4.1.3.3.5 Empati

Indikator ini dituangkan dalam kuesioner dengan tiga item, yaitu:

##### a. Tanggapan Responden terhadap Jalinan Komunikasi yang Baik antara Nasabah dengan Staf/Karyawan

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap terjalannya komunikasi yang baik antara Anda dengan staf/karyawan menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.39 Tanggapan Responden terhadap**

##### **Jalinan Komunikasi yang Baik antara Nasabah dengan Staf/Karyawan**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	66	17
Setuju	315	81,2
Tidak Setuju	5	1,3
Sangat Tidak Setuju	2	0,5
Total	388	100
Mean	3,1469	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.39 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 66 orang atau sebesar 17% menyatakan sangat setuju, sebanyak 315 orang atau sebesar 81,2% menyatakan setuju, sebanyak 5 orang atau sebesar 1,3% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 2 orang atau sebesar 0,5% yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap terjalannya komunikasi yang baik antara Anda dengan staf/karyawan.

##### b. Tanggapan Responden terhadap Lokasi BPR Ukabima Group Strategis dan Mudah Terjangkau

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap pernyataan lokasi BPR Ukabima Group strategis dan mudah terjangkau menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.40 Tanggapan Responden terhadap  
Lokasi BPR Ukabima Group Strategis dan Mudah Terjangkau**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	59	15,2
Setuju	286	73,7
Tidak Setuju	33	8,5
Sangat Tidak Setuju	10	2,6
Total	388	100
Mean	3,0155	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.40 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 59 orang atau sebesar 15,2% menyatakan sangat setuju, sebanyak 286 orang atau sebesar 73,7% menyatakan setuju, sebanyak 33 orang atau sebesar 8,5% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 10 orang atau sebesar 2,6% yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan lokasi BPR Ukabima Group strategis dan mudah terjangkau.

**c. Tanggapan Responden terhadap Pelayanan dan Perhatian Pribadi di BPR Ukabima Group**

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap pelayanan dan perhatian pribadi di BPR Ukabima Group menunjukkan data sebagai berikut.

**Tabel 4.41 Tanggapan Responden terhadap  
Pelayanan dan Perhatian Pribadi di BPR Ukabima Group**

<b>Keterangan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	49	12,6
Setuju	289	76,3
Tidak Setuju	37	9,5
Sangat Tidak Setuju	6	1,5
Total	388	100
Mean	3,000	

Sumber : Data Primer yang diolah (2009)

Berdasarkan Tabel 4.41 di atas dapat diketahui bahwa dari 388 responden yang diambil sebagai sampel, sebanyak 49 orang atau sebesar 12,6% menyatakan sangat setuju, sebanyak 296 orang atau sebesar 76,3% menyatakan setuju, sebanyak 37 orang atau sebesar 9,5% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 6 orang atau sebesar 1,5% yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pelayanan dan perhatian pribadi di BPR Ukabima Group.

Berdasarkan nilai mean ketiga item di atas dapat diperoleh mean indikator yakni  $(3,1469 + 3,0155 + 3,000) : 3 = 3,0541$  yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa staf dan karyawan BPR Ukabima Group memiliki rasa empati yang tinggi.

Hasil selengkapnya untuk sebaran data variabel Kualitas Layanan, Kinerja Karyawan, dan Kepuasan Nasabah dapat dilihat pada lampiran.

#### **4.1.4 Pengujian Prasyarat Analisis**

Sebelum menguji hipotesis penelitian ini, terlebih dahulu melakukan uji prasyarat analisis data yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteokedastisitas.

##### **4.1.4.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas untuk mengetahui apakah gejala yang diselidiki yaitu kualitas layanan, kinerja karyawan, dan kepuasan nasabah penyebarannya berdistribusi normal atau tidak. Rumus yang digunakan adalah Koefisien Kolmogorof Smirnof. Kriteria variabel berdistribusi normal apabila Koefisien Kolmogorof Smirnof mempunyai signifikansi (p) lebih besar dari 0,05.



Perhitungan analisisnya dilakukan dengan bantuan *software* SPSS.

Rangkuman hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 4.42 berikut ini.

**Tabel 4.42 Rangkuman Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Koef. Kolmogorof	Signifikansi (p)	Keterangan
Kualitas Layanan	4,013	0,161	Normal
Kinerja Karyawan	4,851	0,219	Normal
Kepuasan Nasabah	4,050	0,534	Normal

Sumber : Lampiran 5

Tabel di atas menunjukkan harga Koefisien Kolmogorof Smirnof memiliki signifikansi (p) lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas layanan, kinerja karyawan, dan kepuasan nasabah berdistribusi normal., sehingga data tersebut dapat diolah lebih lanjut untuk analisis pengujian hipotesis. Hasil penghitungan selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

#### 4.1.4.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji terjadi tidaknya multikolinieritas dengan menyelidiki besarnya interkorelasi antar variabel bebas. Dari perhitungan didapat harga interkorelasi sebesar 0,667 adalah lebih kecil dari 0,800 sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas. Hasil penghitungan selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

#### 4.1.4.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain

tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dari perhitungan didapat nilai koefisien korelasi antara variabel bebas dengan residu 0,674 lebih kecil dari 0,800 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil penghitungan selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 9.

#### **4.1.5 Pengujian Hipotesis**

##### **4.1.5.1 Hasil Analisis Regresi**

Hasil analisis perhitungan dengan bantuan komputer program SPSS diperoleh koefisien prediktor  $X_1(a_1) = 0,407$ ;  $X_2(a_2) = 0,842$ ;  $k = 10,483$

Berdasarkan koefisien prediktor tersebut diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 0,407 X_1 + 0,842 X_2 + 10,483$$

Untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat, maka harus dicari F regresi. Dari hasil penghitungan diperoleh harga F regresi sebesar 272,817 sedangkan F tabel pada taraf signifikansi 5% dengan df 2 lawan 385 sebesar 19,50 dengan demikian F hitung lebih besar dari F tabel dan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Kesimpulan yang diperoleh yakni terdapat pengaruh yang positif antara Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama dengan Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group, sehingga hipotesis pertama dapat diterima. Adapun rangkuman hasil analisis regresi berganda dapat dilihat pada tabel 4.43 berikut ini.

**Tabel 4.43 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Berganda**

Variabel	Koef. Regresi	Koef. Beta	t <sub>hitung</sub>	Sig t	Keterangan
Konstanta	10,483				
Kualitas Layanan (X <sub>1</sub> )	0,407	0,237	5,382	0,000	Signifikan
Kinerja Karyawan (X <sub>2</sub> )	0,842	0,587	13,336	0,000	Signifikan
R Square = 0,586 R = 0,766 F hitung = 272,817 Sign F = 0,000 F tabel = 19,50					

Sumber: Lampiran 6

Hasil pengujian selengkapnya untuk analisis regresi berganda dapat dilihat pada lampiran 11.

Hasil analisis juga menunjukkan harga koefisien determinan ( $R^2$ ) sebesar 0,586. Hal ini menunjukkan bahwa 58,6% variasi yang terjadi pada variabel kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas layanan dan kinerja karyawan, dan sisanya sebesar 41,4% ditentukan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

#### **4.1.5.2 Hasil Pengujian Hipotesis Kedua**

Hipotesis kedua menyatakan "Ada pengaruh yang positif Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group". Hasil analisis menunjukkan bahwa t hitung adalah 134,324 sedangkan harga kritik t pada tabel untuk jumlah sampel 388 pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,960. Harga t hitung yang diperoleh dari hasil analisis ternyata lebih besar dari harga t tabel atau t hitung > t tabel yaitu  $134,324 > 1,960$  dengan nilai  $p = 0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BPR

Ukabima Group. Kesimpulannya adalah ada pengaruh yang positif Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group sehingga hipotesis kedua dapat diterima Hasil pengujian selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 10.

#### **4.1.5.3 Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga**

Hipotesis ketiga menyatakan "Ada pengaruh yang positif Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group". Hasil analisis menunjukkan bahwa  $t$  hitung adalah 109,863 sedangkan harga kritik  $t$  pada tabel untuk jumlah sampel 388 pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,960. Harga  $t$  hitung yang diperoleh dari hasil analisis ternyata lebih besar dari harga  $t$  tabel atau  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $109,863 > 1,960$  dengan nilai  $p = 0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group. Kesimpulannya adalah ada pengaruh yang positif Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group sehingga hipotesis ketiga dapat diterima Hasil pengujian selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 10.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan secara Bersamasama terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group**

Berdasarkan hasil uji signifikansi regresi berganda diperoleh harga  $F$  regresi sebesar 272,817 sedangkan  $F$  tabel pada taraf signifikansi 5% dengan  $df$  2 lawan 385 sebesar 19,50 dengan demikian  $F$  hitung lebih besar dari  $F$  tabel dan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Berdasarkan hal tersebut

dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama dengan Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group

Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah BPR Ukabima Group, yakni nasabah semakin puas. Sebaliknya semakin buruk kualitas layanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama akan memberikan pengaruh yang negatif terhadap kepuasan nasabah BPR Ukabima Group, yakni nasabah semakin tidak puas.

Adapun harga koefisien determinan ( $R^2$ ) sebesar 0,586. Hal ini menunjukkan bahwa 58,6% variasi yang terjadi pada variabel kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas layanan dan kinerja karyawan, dan sisanya sebesar 41,4% ditentukan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2003) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran dengan Kepuasan Nasabah serta ada hubungan yang positif dan signifikan antara Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran dan Persepsi Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen secara bersama-sama dengan Kepuasan Nasabah.

#### **4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group**

Berdasarkan hasil penghitungan, analisis menunjukkan bahwa  $t$  hitung Kualitas Layanan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) BPR Ukabima Group adalah 134,324 sedangkan harga kritik  $t$  pada tabel untuk jumlah sampel 388 pada

taraf signifikansi 5% sebesar 1,960 atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dengan demikian terdapat pengaruh yang positif antara Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group.

Hal tersebut dapat diartikan bahwa kualitas layanan berbanding lurus dengan kepuasan nasabah, yaitu semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah BPR Ukabima Group, sebaliknya semakin buruk kualitas layanan yang diberikan maka dapat memberikan pengaruh yang negatif terhadap kepuasan nasabah BPR Ukabima Group. Oleh karena itu BPR Ukabima Group harus memperhatikan kualitas layanannya, terlebih lagi BPR Ukabima Group adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan selalu berhubungan dengan nasabah yang memiliki karakter, perilaku, dan tingkat kepuasan yang berbeda-beda.

Hasil penelitian ini seperti yang terungkap dalam penelitian Gerson (2001) yakni bahwa terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan di antaranya yakni terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapat pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

#### **4.2.3 Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group**

Berdasarkan hasil penghitungan, analisis menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  Kinerja Karyawan ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) BPR Ukabima Group adalah 109,863 sedangkan harga kritik  $t$  pada tabel untuk jumlah sampel 388 pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,960 atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dengan demikian

terdapat pengaruh yang positif antara Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group.

Hal tersebut dapat diartikan bahwa kinerja karyawan berbanding lurus dengan kepuasan nasabah, yaitu semakin baik kinerja karyawan maka dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah BPR Ukabima Group, sebaliknya semakin buruk kinerja karyawan maka dapat memberikan pengaruh yang negatif terhadap kepuasan nasabah BPR Ukabima Group. Oleh karena itu BPR Ukabima Group harus memperhatikan kinerja karyawannya, terlebih lagi BPR Ukabima Group adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan selalu berhubungan dengan nasabah yang memiliki karakter, perilaku, dan tingkat kepuasan yang berbeda-beda.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jusni (2008) yakni kinerja karyawan pemasaran mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan nasabah bank pemerintah dan bank swasta.

### **4.3 Keterbatasan**

Peneliti menyadari sepenuhnya banyak sekali kekurangan dan kelemahan dalam penelitian ini diantaranya

- 4.3.1 Subyek penelitian di BPR Ukabima Group ini terbatas pada nasabahnya saja dan tidak termasuk pada karyawannya mengingat jumlahnya yang besar karena keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga.

- 4.3.2 Penelitian ini hanya meneliti faktor kualitas layanan dan kinerja karyawan dalam hubungannya dengan kepuasan nasabah. Faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi kepuasan nasabah belum bisa diteliti.
- 4.3.3 Dalam teknik pengumpulan data, menggunakan angket kemudian responden memberikan jawaban sesuai dengan hati nuraninya masing-masing. Dalam kenyataannya, hal ini sulit untuk dikontrol.
- 4.3.4 Banyak indikator-indikator yang belum bisa diungkap dalam penyusunan kisi-kisi instrumen untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini dan indikator-indikator dalam penelitian ini kemungkinan belum bisa mengungkap secara tuntas segala aspek dari variabel penelitian.



## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Ada pengaruh yang positif Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group.
2. Ada pengaruh yang positif Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BPR Ukabima Group.
3. Ada pengaruh yang positif Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group.

#### **5.2 Saran**

1. BPR Ukabima Group hendaknya terus menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah dan terus meningkatkan layanan dan kinerja karyawannya agar lebih profesional dengan terus memberikan kebijakan dan aturan-aturan yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi dengan BPR serta memberikan fasilitas-fasilitas penunjang demi kelancaran dan kenyamanan transaksi. Disamping itu pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas pada karyawan BPR, disiplin dan etika karyawan harus selalu dijaga dan ditingkatkan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dilihat dari prestasinya yaitu sebesar 58,6% kepuasan nasabah BPR Ukabima Group dipengaruhi oleh ke dua faktor tersebut.

2. BPR Ukabima Group dalam usaha untuk memuaskan nasabahnya perlu memperhatikan dua hal yang paling pokok yaitu faktor kualitas layanan dan kinerja karyawan yaitu dengan melakukan pengumpulan keluhan secara aktif dan merancang sistem penanganan keluhan yang efisien serta terus memperbaiki sistem pelayanan guna menjaga kepuasan nasabah. Di samping itu, BPR perlu memberikan penghargaan dan pengakuan kepada setiap karyawan yang memiliki prestasi dan disiplin tinggi untuk meningkatkan motivasi, dan rasa memiliki setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi BPR dan bagi nasabah atau anggota yang dilayani.
3. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan cara memelihara semangat tinggi dalam bekerja dan berprestasi; peningkatan kemampuan melalui pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, dan pemeliharaan kemampuan fisik; peningkatan kesempatan karyawan dengan cara memberi karyawan kesempatan untuk mengikuti pendidikan, pelatihan, pengembangan karir serta promosi jabatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Altman, Ralph F, Helms, Marilyn M. *Production and Inventory Management Journal*. Alexandria: Second Quarter 1995. Vol. 36, Edisi 2; pg. 45-50.
- Bambang Susanto. 2003. *Hubungan Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran dan Persepsi Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan di Show Room Motor Nasha Yogyakarta, Tesis, MM UII, Yogyakarta*.
- Craven, D.W. 2000. *Strategic Marketing International Edition*. New York: Irwin McGraw-Hill.
- Dodik Agung Indra & Tri Gunarsih. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar, PPs UMS, Surakarta, Edisi Elektronik, diakses Senin, 8 September 2008*.
- Endar Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Eny Sulastri. 2001. *Hubungan antara Pelayanan Jasa Pendidikan dan Daya Tarik Tempat dengan Kepuasan Konsumen pada Kelas IPA dan IPS di Lembaga Pendidikan Primagama Sub Cabang Jalan C. Simanjuntak Yogyakarta, Tesis, PPs UGM, Yogyakarta*.
- Fandy Tjiptono. 1995. *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Gerson, R. F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Hesti Widyaningrum, Terjemahan, Buku asli diterbitkan tahun 1993, PPM, Jakarta.
- Hani Handoko, T. 1995. *Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S. P.. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kunci Keberhasilan*, Haji Masyarakat Agung, Jakarta.
- Moenir, H. A. S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Muhammad Agus Tulus. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia Panduan Mahasiswa*, P. T. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Ninik Widiyanti. 1999. *Manajemen Koperasi*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Siegel, S. 1982. *Statistik Non Parametrik*. P. T. Gramedia, Jakarta.

- Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno Hadi. 1995. *Analisis Regresi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Suyadi Prawirosentono. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Kinerja Karyawan*, BPFE Yogyakarta.
- Wellington, C. 1998. *Costumer Behavior*. Alih Bahasa Alexander Sindoro. Jakarta: Erlangga.